

Maatschappelijke visitatie Rijnhart Wonen

2016 tot en met 2020

Opdrachtgever: Rijnhart Wonen

Rotterdam, 4 juni 2021



Maatschappelijke Visitatie Rijnhart Wonen

2016 tot en met 2020

Opdrachtgever:

Rijnhart Wonen

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Robert Kievit

Frank de Gouw

Rotterdam, 4 juni 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	11
C. Samenvatting	12
D. Korte schets van de corporatie	14
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	15
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
1.1 Inleiding	17
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	17
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	17
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	18
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	19
1.6 Beschrijving van de ambities	30
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	31
2 Presteren volgens Belanghebbenden	33
2.1 Inleiding	34
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	34
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	34
2.4 Boodschap	40
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	42
3 Presteren naar Vermogen	44
3.1 Inleiding	45
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	45
3.3 Vermogensinzet	45
4 Governance van maatschappelijk presteren	49
4.1 Inleiding	50
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	50
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	50
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	53
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	56
Deel 3: Bijlagen	59
Bijlage 1: Position Paper	60
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	64
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	66
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	67
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	69
Bijlage 6: Bronnenlijst	73

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance van maatschappelijk presteren.

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet, hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert daarnaast in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met verplichtingen uit methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

De visitatieperiode

Rijnhart Wonen heeft Ecorys in 2021 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie beslaat de periode van 2017 tot en met 2020. De voorgaande visitatie is uitgevoerd over de jaren 2012 tot en met 2015. Rijnhart Wonen heeft gebruik gemaakt van de generieke uitstelmogelijkheid, zodat het jaar 2020 in zijn geheel beoordeeld kan worden en de visitatie aan actueel gehalte zou winnen. Het jaar 2016 is onder meer aan de hand van het betreffende jaarverslag en kwartaalrapportages en in overeenstemming met methodiek 6.0 op bijzonderheden beoordeeld. Enkele prestaties uit 2016 zijn daarom in het hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities meegenomen. Echte bijzonderheden zijn niet aangetroffen.

De visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Frank de Gouw. In bijlage 6 zijn de cv's van de visitatoren opgenomen.

De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Tabel 1.1: Meetschaal

Cijfer	Prestatie	Cijfer	
1.	Zeer slecht	6.	Voldoende
2.	Slecht	7.	Ruim voldoende
3.	Zeer onvoldoende	8.	Goed
4.	Ruim onvoldoende	9.	Zeer goed
5.	Onvoldoende	10.	Uitmuntend

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort;
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief;
3. Bijlagen bij het rapport.

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Pascale van Empel voor de prettige samenwerking.

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Lokaal betrokken en gericht op de kerntaak

Rijnhart Wonen is opgericht in 2008 vanuit een fusie van de Algemene Woningstichting Leiderdorp en Woningstichting Willibrord uit Zoeterwoude. Rijnhart Wonen is actief in de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude gelegen in de regio HollandRijnland in de provincie Zuid-Holland.

Aan het einde van 2020 had de woningcorporatie ruim 3.600 verhuurbare eenheden in bezit. Het woningbezit van Rijnhart Wonen is voor wat betreft de verdeling naar type woning redelijk overeenkomstig met het landelijke gemiddelde. Het enige opvallende verschil is het grote aandeel hoogbouw bij Rijnhart Wonen, hetgeen te verklaren is vanwege het feit dat de gemeente Leiderdorp grenst aan de stedelijke omgeving van Leiden.

De visitatiecommissie heeft ervaren dat Rijnhart Wonen, met name in de periode 2018 – 2020, bewogen jaren heeft meegemaakt. Dit onder meer door een wisseling van het bestuur en management en veel verloop binnen de organisatie. Hierdoor was het voor de organisatie lastig om intern de neuzen dezelfde richting op te krijgen en te werken aan de opgaven. De visitatiecommissie spreekt daarom waardering uit voor de getoonde inzet van de medewerkers om, ook in lastige jaren, de ‘winkel open te houden’ om de huurders te kunnen blijven bedienen. Als aandachtspunt wordt wel meegegeven dat vanuit belanghebbenden is aangegeven dat het benaderen van de corporatie op momenten wat stroever verloopt. Dit betreft het opnemen van contact of het spreken van de juiste personen. Hierdoor kan de drempel voor een doorsnee huurder om bij een situatie contact op te nemen groot worden en kan het ingewikkeld zijn om zaken geregeld te krijgen. Ook hebben de belanghebbenden gemerkt dat er veel verloop is geweest bij Rijnhart Wonen. Bijvoorbeeld omdat de overdracht van lopende zaken niet altijd vlekkeloos verliep

Voorgaande visitatie

Rijnhart Wonen is in 2016 gevisiteerd over de jaren 2012 tot en met 2015. De toenmalige visitatiecommissie oordeelde dat Rijnhart Wonen over het algemeen voldoende tot ruim voldoende presteerde. Opvallend was dat Rijnhart Wonen een duidelijke omslag had gemaakt van een intern gerichte corporatie naar een corporatie die meer naar buiten toe is gericht. Ook werd geconstateerd dat Rijnhart Wonen sterk gericht was op de opgaven, maar haar eigen ambities en doelen scherper kon bewaken. De toenmalige visitatiecommissie gaf een aantal aandachtspunten mee voor de beleidsagenda. De belangrijkste daarvan waren:

- Reken door wat de effecten en de onderlinge afhankelijkheden zijn van de verschillende doelen ten opzichte van elkaar. In hoeverre is er een mogelijk risico dat de financiële positie dan onder druk komt te staan als alle beleidsdoelen volledig worden gehaald? En wat weegt dan het zwaarst voor Rijnhart Wonen?
- Formuleer de beleidsdoelen scherper in termen van het maatschappelijk beoogd effect: Wat wil de corporatie concreet bereiken voor de huurders en woningzoekenden? Bijvoorbeeld het verbeteren van slaagkansen.
- Het doorrekenen van verschillende scenario's kan helpen bij het maken van een goede afweging. Er is onder meer een goede balans nodig bij de betaalbaarheid van huurwoningen in relatie tot streefhuurbeleid en de betaalbaarheid van woningen in relatie tot duurzaamheidsmaatregelen.
- Stuur gericht bij wanneer blijkt dat strategische doelen niet gehaald worden (bijvoorbeeld betaalbaarheid of verbeteren 24/7 dienstverlening).
- Maak een strategische afweging hoe Rijnhart Wonen wil inspelen op de lokale opgaven voor wonen en zorg en duurzaamheid (van ad-hoc naar strategisch) en doe dit in overleg met de belanghouders.

- Zet de participatieve sessies met belanghouders voort. Deze worden door hen gewaardeerd en kunnen verbeterd worden door (nog) beter te luisteren naar hetgeen zij zeggen.

Huidige visitatie

De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Rijnhart Wonen voortvarend met de bovengenoemde punten aan de slag is gegaan. Er is bijvoorbeeld duidelijk ingezet op het middels scenario's beter afwegen van verschillende mogelijkheden bij de vermogensinzet. Bovendien wordt goed ingezet op de samenwerking met de verschillende belanghebbenden. De sturing is ook verbeterd, maar Rijnhart Wonen kan nog wel haar PDCA-cyclus optimaliseren door de koppeling tussen de strategische doelstellingen, het jaarplan en de kwartaalrapportages duidelijker te maken. Daarnaast kan men richting de buitenwereld duidelijker de relatie tussen opgaven en inzet van Rijnhart Wonen tonen. Hierdoor is het makkelijker de projecten en activiteiten van Rijnhart Wonen te plaatsen in een groter geheel van opgaven.

Indien wordt ingezoomd op de volkshuisvestelijke ambities en prestaties dan heeft de visitatiecommissie Rijnhart Wonen leren kennen als een corporatie die echt van betekenis wil zijn in de twee gemeenten waar men actief is: Leiderdorp en Zoeterwoude. De door de visitatiecommissie gesproken belanghebbenden bevestigen dit beeld.

In de door de bestuurder voor de visitatie geschreven position paper en het Koersplan wordt ingegaan op de belangrijkste opgaven die Rijnhart Wonen ziet in haar werkgebied. Wat hierbij opvalt is dat, terecht in de ogen van de visitatiecommissie, de beschikbaarheid van woningen als een zogenoemd kernvraagstuk wordt gezien. In de regio is namelijk een groot tekort aan woningen. Dit tekort laat zich gelden voor diverse verschillende doelgroepen als: doorstromers, starters, ouderen en middeninkomens. Positief is dat er duidelijk sprake is van een gedeelde agenda en goede samenwerkingsbereidheid om tot oplossingen te komen. Dit is in de ogen van de visitatiecommissie een goede voorwaarde om toch, ondanks de beperkte mogelijkheden, de kansen die er zijn om de beschikbaarheid van de woningen te vergroten op te pakken.

Het is de visitatiecommissie opgevallen dat om aan de groeiende behoefte te voldoen en de druk op de woningmarkt enigszins te verlichten Rijnhart Wonen de inzet ten aanzien van beschikbaarheid van sociale woningen duidelijk heeft vergroot. Zo wordt intensief gezocht naar mogelijkheden, wordt extra gefocust op doorstroming, wordt gekeken naar nieuwe woonvormen, is de bouwproductie verhoogd en de verkoopvijver ingekrompen. Hierbij worden in het Koersplan de ambities gesteld om de komende 10 jaar 750 woningen te bouwen en daarbij ook te focussen op de lagere middeninkomens.

In het verlengde daarvan wordt ook ingezet op beschikbaarheid van woningen voor mensen die uit maatschappelijke opvang komen, statushouders en zorgbehoevenden. Dit is maatschappelijk zeer gewenst, maar stelt Rijnhart Wonen wel voor een dilemma ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen voor de sociale doelgroep. Woningen die ter beschikking worden gesteld aan de maatschappelijke doelgroepen gaan vaak ten koste van de kansen van mensen die tot de reguliere sociale doelgroep behoren. Het is daarom belangrijk dat Rijnhart Wonen hier oog voor heeft en goed blijft uitdragen wat haar beweegredenen zijn.

Op de andere maatschappelijke opgaven zoals betaalbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid zet Rijnhart Wonen zich in de ogen van de visitatiecommissie eveneens ruim voldoende in. Ten aanzien van de betaalbaarheid zijn de belangrijkste opgaven de behoefte aan beschikbare woningen markt met een huur tot de aftoppingsgrenzen en de betaalbaarheidsrisico's voor de doelgroep.

Ook de verduurzamingsopgave is voor Rijnhart Wonen de afgelopen jaren een voornaam thema geweest. De visitatiecommissie constateert dat Rijnhart Wonen zich aan de hand van diverse, innoverende initiatieven, inzet om de woningvoorraad te verduurzamen. De corporatie is bovendien een aanjager van de opgezette energiecoöperatie 'Delen Duurzame Energie'. Dit is een samenwerking tussen de gemeente Leiderdorp, de Belastingdienst, woningcorporaties en financiers om te investeren in zonnepanelen en daarmee woningen te verduurzamen en woonlasten te laten dalen. Rijnhart Wonen participeert daarnaast in het Energieakkoord Holland Rijnland 2017 – 2025 waarin de regionale ambitie wordt gesteld om in 2050 een energie-neutrale regio te zijn. Door deze initiatieven laat Rijnhart Wonen zien zowel via concrete maatregelen als via samenwerking aan het verbeteren van duurzaamheid te werken.

Een bijzonderheid in het werkgebied van Rijnhart Wonen is dat het wordt gekenmerkt door zowel stedelijke als landelijke kenmerken. Waar Leiderdorp een meer stedelijk karakter heeft, kenmerkt het bezit in Zoeterwoude zich meer als landelijk. Dit brengt ten aanzien van leefbaarheid andere vraagstukken met zich mee en daarmee andere aanpakken. Het is de visitatiecommissie opgevallen dat Rijnhart Wonen op zich goed het onderscheid maakt en ook maatwerk probeert te leveren, maar dat dit in de praktijk toch ook weerbarstig is. De zichtbaarheid van wijkbeheerders is bijvoorbeeld niet in alle gevallen even goed, waardoor het voor huurders lastig is een aanspreekpunt te vinden bij overlast.

Een ander verbeterpunt op het gebied van leefbaarheid is te vinden in de samenwerking met zorg- en welzijnspartijen. Deze is op zich van goed niveau, maar heeft ook vaak betrekking op individuele casuïstiek. Hierdoor is het met name lastig vroegtijdig goed in te spelen op doelgroepen met complexe zorg of begeleiding die mogelijk overlast kunnen veroorzaken. Door meer in te zetten op samenwerking op een hoger schaalniveau en aan de voorkant van processen, kunnen beter integrale processen en gemeenschappelijke visies worden opgezet die kunnen helpen in het voorkomen van situaties.

Tijdens de rondrit langs het bezit is gebleken dat Rijnhart Wonen de laatste jaren een behoorlijk aantal projecten heeft opgezet en uitgevoerd. De corporatie heeft laten zien alert te zijn op het benutten van kansen die zich voordoen. Helaas is echter nu ook de situatie aangebroken dat de mogelijkheden voor nieuwbouw behoorlijk zijn uitgedund. Een situatie waar Rijnhart Wonen zich echter niet bij voorbaat wil bij neerleggen. Alhoewel Rijnhart Wonen goed samenwerkt met diverse belanghebbenden, is de visitatiecommissie van mening dat er nog genoeg kansen zijn in het versterken en intensiveren van de samenwerking met diverse partijen. Bijvoorbeeld ook door samen projecten te evalueren en lering te trekken. Door nog intensiever de samenwerking op te zoeken met gemeenten, huurdersvertegenwoordiging en andere belanghebbenden is de hoop aanwezig dat toch nieuwe projecten kunnen worden gestart.

Richting de toekomst

Rijnhart Wonen had in haar koersplan een aantal belangrijke ambities geformuleerd: beschikbaarheid als kernvraagstuk, het samen aanpakken van de betaalbaarheid, spijtvrij in duurzaamheid, ambassadeurs van de leefbaarheid en met versterken van de samenwerking. De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie op de goede weg is met het realiseren van deze ambities. Aan de hand van het nieuwe management, de inzet van de werknemers en de nieuwe koers lijkt Rijnhart Wonen klaar te zijn om richting de toekomst stappen te zetten. Toch is er, uiteraard, ruimte voor verdere verbetering. In dat licht wil de visitatiecommissie Rijnhart Wonen de volgende punten meegeven:

- Verbeter de benaderbaarheid en communicatie naar de huurders betreffende de afhandeling van klachten bij overlastsituaties en/of onderhoud.

- Borg de stabiliteit van de organisatie door aandacht te geven aan goede opvolging bij personele wisselingen.
- Zorg voor betere bekendheid in de wijk van de wijkbeheerders, zodat deze het gezicht worden voor de huurders in de wijken.
- Ga meer aan 'de voorkant van het beleid' met om tafel gaan om met zorg- en welzijnspartijen te spreken over uitdagingen, opgaven, in te zetten instrumenten en wie waar verantwoordelijkheid voor draagt.
- Ga projecten gezamenlijk evalueren zodat er ook gezamenlijk lering wordt getrokken en gelijk ook met elkaar oplossingen kunnen worden verkend.
- Optimaliseer de PDCA-cyclus en de koppeling tussen de strategische doelstellingen, het jaarplan en de kwartaalrapportages.
- Versterk de openbare verantwoording aan de hand van de koppeling met de strategische doelstellingen en de prestatieafspraken.

B. Scorekaart

Tabel 1.2: Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,0	7,3	7,5	7,5	7,3	7,3	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven						8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden								
Prestaties	7,5	7,4	7,3	7,9	6,9	7,4	50%	7,5
Relatie en communicatie						7,7	25%	
Invloed op beleid						7,7	25%	
Presteren naar Vermogen								
Vermogensinzet						7,0	100%	7,0
Governance van maatschappelijke presteren								
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming				7,0	7,0	33%	7,0
	Prestatiebestuur				7,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen						7,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie				7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording				7,0			

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad

Thema 2: De doelgroepen en de woningtoewijzing

Thema 3: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

Thema 4: De duurzaamheid van de woningvoorraad

Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten

C. Samenvatting

Rijnhart Wonen krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1.3: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	7,5
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,0

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,5 Rijnhart Wonen heeft gedurende de visitatieperiode op passende wijze invulling gegeven aan de prestatieafspraken over de verschillende, volkshuisvestelijke thema's. Alle thema's worden hierbij met minstens een ruim voldoende beoordeeld. Zo heeft Rijnhart Wonen de afgelopen jaren nieuwbouw aan de voorraad weten toe te voegen en zijn er momenteel een aantal projecten in uitvoering. Daarnaast heeft Rijnhart Wonen aan de hand van lokaal maatwerk diverse kwetsbare doelgroepen in het werkgebied weten te ondersteunen en/ of te huisvesten en heeft Rijnhart Wonen ook aandacht besteed aan het realiseren van nieuwe woonvormen. De corporatie heeft aanzienlijke stappen gemaakt in de verduurzaming van de voorraad en heeft diverse energetische maatregelen toegepast zonder de betaalbaarheid van de woningen voor haar huurders uit het oog te verliezen.

De ambities van Rijnhart Wonen zijn passend bij de opgaven in het werkgebied. Rijnhart Wonen heeft hiervoor het koersplan vroegtijdig herijkt om deze beter aan te laten sluiten op de veranderende opgaven. Hierbij is de corporatie met name ambitieus op gebied van beschikbaarheid, duurzaamheid en sociale opgaven.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,5 De gesproken belanghebbenden zijn over de gehele breedte tevreden over zowel de volkshuisvestelijke prestaties van, als de samenwerking met Rijnhart Wonen. De belanghebbenden beoordelen de corporatie op alle vlakken met minstens een ruim voldoende. Ten aanzien van de volkshuisvestelijke opgaven wordt onder meer aangegeven dat Rijnhart Wonen zich binnen haar mogelijkheden sterk inzet om de beschikbaarheid van woningen te waarborgen en dat in het kader van de betaalbaarheid rekening wordt gehouden met de draagkracht van de huurders. De corporatie zet hierbij onder meer goed in op schuldenproblematiek.

De belanghebbenden zijn ook erg tevreden over de relatie en communicatie met en de invloed op het beleid van Rijnhart Wonen. Met het oog op de toekomst wordt hierbij aangegeven dat de samenwerking kan worden geïntensiveerd om de groeiende opgaven en uitdagingen op te kunnen pakken.

De huurdervertegenwoordiging en de gemeenten zijn daarnaast positief over het doorlopen proces tot het komen van de prestatieafspraken en geven aan dat dit steeds beter verloopt. Ook over de kwaliteit heerst over het algemeen tevredenheid.

Presteren naar Vermogen

7,0

Rijnhart Wonen kan haar vermogensinzet voor de diverse opgaven ruim voldoende beargumenteren. Intern worden zinvolle en gedegen discussies gevoerd over nut en noodzaak van een investering en wordt ook ruim voldoende bepaald wat de invloed van een keuze is op de andere opgaven. Rijnhart Wonen kan zich verbeteren op het gebied van doelmatigheid, dit blijkt uit de C-score die men heeft behaald op de Aedes-benchmark. Er zijn door de toezichhouders geen opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit van Rijnhart Wonen.

Governance van maatschappelijk presteren

7,0

De visitatiecommissie concludeert dat Rijnhart Wonen ruim voldoende presteert op het perspectief 'Governance van maatschappelijke presteren'. De corporatie heeft de strategische visie vastgelegd in beleids- en ondernemingsplannen en de visie vertaald naar strategische doelstellingen, een meerjarenbegroting en een jaarplan. Bovendien heeft Rijnhart Wonen de strategie op basis van de ontwikkelingen in het werkgebied tussentijds bijgesteld/geactualiseerd. Het monitoren van de voortgang op de strategische doelstellingen vindt plaats aan de hand van prestatie-indicatoren in kwartaalrapportages. De RvC betreft de strategische, volkshuisvestelijke doelstellingen eveneens in het toezicht op het functioneren van de corporatie, zij het niet altijd expliciet. De raad is op een passende wijze zichtbaar in het lokale netwerk en zet in op een verdere uitwerking van de maatschappelijke oriëntatie.

Rijnhart Wonen heeft op ruim voldoende wijze de externe legitimering en openbare verantwoording geborgd. De corporatie betreft de gemeenten, de huurdersvertegenwoordiging en andere belanghebbenden bij de ontwikkeling van beleid en legt met name aan de hand van het jaarverslag verantwoording af.

D. Korte schets van de corporatie

Rijnhart Wonen is opgericht in 2008 vanuit een fusie van de Algemene Woningstichting Leiderdorp en Woningstichting Willibrord uit Zoeterwoude. Aan het einde van 2020 had de woningcorporatie ruim 3.600 verhuurbare eenheden in bezit.

Werkgebied

Rijnhart Wonen is actief in de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude gelegen in de regio HollandRijnland in de provincie Zuid-Holland. Het meeste bezit van Rijnhart Wonen bevindt zich in de gemeente Leiderdorp, circa 2.800 woningen. De gemeente Leiderdorp is met ongeveer 27.000 inwoners tevens de grotere gemeente. In de gemeente Zoeterwoude zijn bijna 9.000 mensen woonachtig.

Woningbezit

Het woningbezit van Rijnhart Wonen is voor wat betreft de verdeling naar type woning redelijk overeenkomstig met het landelijke gemiddelde. Het enige opvallende verschil is het grote aandeel hoogbouw bij Rijnhart Wonen, hetgeen te verklaren is vanwege het feit dat de gemeente Leiderdorp grenst aan de stedelijke omgeving van Leiden.

Tabel 1.4: Woningbezit

Type woningen	Rijnhart Wonen	Landelijk
Eengezinswoningen	38,5%	40,4%
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	25,0%	25,5%
Meergezinsetagebouw met lift	10,5%	14,9%
Hoogbouw	22,5%	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	3,5%	6,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2019), Rijnhart Wonen, Aedes

Organisatiestructuur

Rijnhart Wonen wordt bestuurd door één directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door de raad van commissarissen. De raad bestond aan het einde van 2020 uit vijf leden. De directeur-bestuurder wordt daarnaast ondersteund door de controller en de bestuurssecretaresse, de communicatieadviseur en het managementteam. Het managementteam bestaat uit drie managers, die leiding geven aan de afdelingen Wonen, Financiën en Vastgoed. Aan het einde van 2020 waren er bij Rijnhart Wonen 27,6 fte in dienst.

Figuur 1: Organogram Rijnhart Wonen 2021



Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Rijnhart Wonen wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s). In navolging op de beoordeling van de feitelijke prestatie geeft de visitatiecommissie een beschouwing over het proces tot het komen van de prestatieafspraken en over de kwaliteit van de prestatieafspraken. Tot slot beoordeelt de visitatiecommissie of de ambities van de corporatie aansluiten op de lokale opgaven.

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,0	7,3	7,5	7,5	7,3	7,3	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven						8,0	25%	

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad

Thema 2: De doelgroepen en de woningtoewijzing

Thema 3: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

Thema 4: De duurzaamheid van de woningvoorraad

Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Rijnhart Wonen heeft voor de jaren 2017, 2018 en 2019 met de gemeente Leiderdorp en de gemeente Zoeterwoude met de Huurdersbelangenorganisatie Leiderdorp en De Huurderij per gemeente jaarlijkse afspraken gemaakt. Vanaf 2020 zijn voor de betreffende gemeenten gezamenlijke meerjarenafspraken gemaakt, die gelden voor de periode van 2020 tot en met 2024. Bij het opstellen van de prestatieafspraken zijn geen collega-corporaties betrokken geweest. In de gemeente Leiderdorp is Rijnhart Wonen ook de enige actieve corporatie.

In de prestatieafspraken voor de periode tot 2020 zijn per gemeente afspraken gemaakt op gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid, wonen & zorg, duurzaamheid en leefbaarheid. Vanaf 2020 zijn meerjarige en gezamenlijke prestatieafspraken voor beide gemeenten opgesteld die zijn vastgelegd in één document. Dit is gedaan omdat beide gemeenten al veel en intensief samenwerkten, de prestatieafspraken al voor een groot gedeelte overeenkomstig waren en doordat op deze wijze de inzet op de uitdagingen kan worden versterkt. Als vervolg op deze meerjarige

prestatieafspraken stellen de aangesloten partijen een uitvoeringsagenda op, waarin concrete samen(werk)afspraken worden vastgesteld.

Tot 2020 werd door Rijnhart Wonen prestatieafspraken vastgesteld in Leiderdorp met de Huurders Belangen Organisatie Leiderdorp (HBOL) en met de Huurderij in Zoeterwoude. De gemeenschappelijke prestatieafspraken van 2020 zijn echter alleen door de Huurderij ondertekend. De Huurderij is hiermee de enige huurdersvertegenwoordiging waar Rijnhart Wonen mee samenwerkt en pakt op termijn ook het werkgebied van Leiderdorp over als huurdersorganisatie.

In de nieuwe, gezamenlijke prestatieafspraken geven de partijen aan dat volkshuisvesting een belangrijk thema is voor de samenleving en dat de partijen worden geconfronteerd met grote opgaven. In Leiderdorp en Zoeterwoude is er bijvoorbeeld sprake van een tekort aan beschikbare woningen voor de lage inkomens en middeninkomens en is een integrale samenwerking in het sociale domein noodzakelijk vanwege de instroom van meer kwetsbare bewoners. Bovendien behoeven de gevolgen van de decentralisatie van de zorg en de toenemende druk op de leefbaarheid in de wijken door de eenzijdige stroom van kwetsbare huishoudens aandacht. Het verduurzamen van de woningvoorraad in combinatie met de energietransitie vraagt om technische oplossingen. De betreffende opgaven vragen om structurele samenwerking en gemeenschappelijke doelstellingen voor de korte en lange termijn.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken van Rijnhart Wonen, de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude en De Huurderij (en voorheen de HBOL) passen bij en dekkend zijn voor de opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie is van mening dat de kwaliteit van de prestatieafspraken zich daarnaast positief heeft ontwikkeld, met name de overgang naar de meerjarige, gezamenlijke afspraken spelen hierbij een belangrijke rol.

De jaarlijkse prestatieafspraken van 2017 tot en met 2019 voor de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude geven bondig inzicht in hetgeen de partijen hebben afgesproken. Aan de hand van een korte en overzichtelijke beschrijving worden de afspraken snel duidelijk. Daarnaast worden in deze afspraken alle volkshuisvestelijke thema's aangestipt. Tegelijkertijd ontbreekt een verdere onderbouwing en/of toelichting op de prestatieafspraken. Bovendien worden de ontwikkelingen op een specifiek volkshuisvestelijk thema niet benoemd en ontbreekt de koppeling met het regionaal of lokaal beleid, waardoor het niet eenvoudig is om afspraken te duiden. In de korte inleiding bij de jaarlijkse afspraken wordt wel melding gemaakt van de woonvisie van de gemeenten en het beleidsplan van Rijnhart Wonen. Deze documenten komen echter in het vervolg niet meer terug en worden niet gekoppeld aan de afspraken.

In de nieuwe meerjarige prestatieafspraken van 2020 is de toelichting uitgebreid, waarbij per volkshuisvestelijk thema een korte toelichting en achtergrondinformatie wordt gegeven en de koppeling met de ambities meer wordt gelegd. Voor de beschikbaarheid wordt bijvoorbeeld benoemd dat de gemeente Leiderdorp en de gemeente Zoeterwoude 30% respectievelijk 35% van de nieuwbouw als sociaal ambiëren. De meerjarige prestatieafspraken zijn tevens uitgewerkt in jaarlijkse uitvoeringsagenda's. Allereerst worden met de gemeenten en de Huurderij de prioriteiten voor het betreffende jaar bepaald, waarna in de werkgroepen 'sociaal' en 'fysiek' de concrete activiteiten worden benoemd.

De werkgroepen 'sociaal' en 'fysiek' zijn een uitvloeisel van de prestatieafspraken en zijn door de corporatie, de gemeenten en de Huurderij in het leven geroepen om de gemaakte afspraken op

sociaal en fysiek vlak handen en voeten te geven en de agenda's te bepalen. De werkgroep fysiek richt zich hierbij op vastgoed en duurzaamheid en de werkgroep sociaal meer op doelgroepen, leefbaarheid en sociale vraagstukken.

De wederkerigheid in de afspraken lijkt door de jaren heen goed geborgd. Zowel de gemeenten als Rijnhart Wonen dragen verantwoordelijkheid voor verschillende afspraken, evenals de huurdersorganisatie. Een voorbeeld is dat de huurdersorganisatie en beide gemeenten vooraf adviseerden bij het maken van een plan van aanpak voor een doorstroommakelaar. In het proces tot het komen van de prestatieafspraken worden tot op heden geen andere partijen, als zorg- en welzijnsinstanties, geraadpleegd.

De partijen hebben zich daarnaast gericht op het evalueren van de prestatieafspraken. De prestatieafspraken zijn vanaf 2018 jaarlijks geëvalueerd, waarbij met name de evaluatie over de afspraken van 2020 erg uitgebreid is. De evaluatie wordt bijvoorbeeld niet alleen aangegrepen om de behaalde resultaten toe te lichten, maar ook om een vooruitblik te geven naar de komende jaren.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van Rijnhart Wonen worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met gemeente Leiderdorp. De onderwerpen of thema's van de prestatieafspraken met de grootste gemeente of gemeente waar de corporatie het meeste bezit heeft, zijn namelijk leidend voor de indeling van de prestaties. De Rijksprioriteiten zijn op diverse plaatsen in de prestatieafspraken verwerkt. Onder meer bij de thema's die gaan over betaalbaarheid, duurzaamheid en doelgroepen.

De beoordelingen zijn gebaseerd op deelvijfers op de opgaven per thema, die terug te vinden zijn in de prestatietabel in bijlage 7. Tevens is in deze bijlage op sommige opgaven ook een meer uitgebreide toelichting te vinden dan opgenomen in onderstaande hoofdstuk.

De visitatiecommissie heeft per opgave een geheel punt toegekend, het middelen van de cijfers per opgave resulteert in een cijfer per thema op een decimaal nauwkeurig. Bij het toekennen van cijfers is de in visitatiemethodiek 6.0 beschreven werkwijze gehanteerd. Deze methodiek werkt met een zogenoemd ijkpunt voor een voldoende dat is bepaald op een 6 en plus- of minpunten. Voldoen aan het ijkpunt betekent dat er in belangrijke mate aan de prestatieafspraken afspraken is voldaan. Daarbovenop kan de corporatie een of meer pluspunten toegekend krijgen die zich in een hoger cijfer vertalen. Het cijfer 7 wordt toegekend als de corporatie volledig aan de afspraken heeft voldaan. Pluspunten kunnen ook worden toegekend als er daarnaast nog sprake is van anderszins bijzondere omstandigheden. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het positief handelen in het kader van het bevorderen van het bereiken van de maatschappelijke doelen, het bedenken van creatieve oplossingen of zeer ambitieuze of moeilijke/complex opgaben die zijn gerealiseerd. Bij het niet voldoen aan het ijkpunt volgt in principe een onvoldoende. Ook kunnen minpunten worden toegekend naarmate de afwijking van de realisatie ten opzichte van de afspraak groter is. De minpunten kunnen tot lagere cijfers leiden.

1.5.1 Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Rijnhart Wonen ten aanzien de beschikbaarheid van de woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. Rijnhart Wonen is er in de visitatieperiode in geslaagd om ongeveer 130 woningen aan de voorraad toe te voegen voor de primaire doelgroep en heeft daarnaast voor de komende jaren de nodige projecten in uitvoering of in de pijplijn. Rijnhart Wonen heeft daarnaast het verkoopprogramma laten inkrimpen en houdt bij de verkoop van woningen rekening met de eigen portefeuille, de nieuwbouwwontwikkeling en de ontwikkelingen in vraag en aanbod. In totaliteit heeft Rijnhart Wonen de woningvoorraad dus laten toenemen om aan de groeiende vraag te voldoen. Deze groei zal in alle waarschijnlijkheid ook de komende jaren worden voortgezet door de projecten in de pijplijn en de inkrimping van het verkoopprogramma.

Rijnhart Wonen levert nieuwbouwwoningen op

Rijnhart Wonen heeft -om te voldoen aan de vraag naar woningen- verschillende nieuwbouwopgaven gekend in de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude. In bijlage 7 is een overzicht weergegeven van de verschillende nieuwbouwprojecten. Rijnhart Wonen heeft in de periode van 2017 tot en met 2020 131 woningen opgeleverd:

Tabel 1.2: Nieuwbouw Rijnhart Wonen.

Jaar	Opgeleverde nieuwbouw
2017	18 woningen
2018	0 woningen
2019	0 woningen
2020	113 woningen (56 appartementen Brittenstein, 36 appartementen ROC-locatie en 21 Amaliaplein)

Naast het realiseren van nieuwbouw heeft Rijnhart Wonen in 2019 29 woningen aangekocht. In 2020 is Rijnhart Wonen gestart met het nieuwbouwproject Driemaster Leiderdorp. De oplevering van 49 appartementen vindt plaats in 2021. In 2021 is tevens gestart met de ontwikkeling van Bloemenvelde Zoeterwoude; de oplevering van de 27 woningen wordt aan het einde van 2021/het begin van 2022 verwacht. De beoogde start van de bouw van 92 woningen aan de Pinksterbloem is in 2022.

In het kader van het realiseren van nieuwbouw zijn in 2020, in samenwerking met de gemeenten en de Huurderij, kanskaarten opgesteld door Rijnhart Wonen. Daarbij worden tevens zorg- en welzijnspartijen betrokken. De kanskaarten bieden onder meer inzicht in potentiële locaties voor nieuwbouw in de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude. Belangrijke vraag hierbij is hoe en waar woningen kunnen worden opgeleverd om welke doelgroepen te faciliteren en een bijdrage te leveren aan de wijk. Rijnhart Wonen heeft daarnaast in 2020 een nieuwe portefeuillestrategie vastgesteld.

Rijnhart Wonen heeft voor een groot gedeelte invulling gegeven aan de nieuwbouwopgaven en is er in geslaagd woningen toe te voegen aan de voorraad voor de primaire doelgroepen. De nieuwbouwopgaven die niet gerealiseerd zijn in de visitatieperiode, worden bovendien al opgeleverd in 2021 of 2022. Omdat de voorbereidingen gedurende de visitatieperiode zijn getroffen en de bouw is gestart, heeft de visitatiecommissie één pluspunt toegekend.

Afbeelding 1.1: Bijna opgeleverde nieuwbouw- project van 49 sociale huurwoningen in het project Driemaster in Leiderdorp



Afbeelding 1.2: Energiezuinige nieuwbouw aan de Ericalaan in Leiderdorp



Rijnhart Wonen verkoopt woningen uit de voorraad

Rijnhart Wonen heeft vanuit de prestatieafspraken de opgave om in de jaren 2017 tot en met 2020 gemiddeld 15 tot 30 woningen per jaar te verkopen. Deze verkoop vindt met name plaats om vanuit kwalitatief oogpunt de vraag naar woningen beter aan te laten sluiten op het aanbod van woningen. Rijnhart Wonen heeft in totaal 92 woningen verkocht, een gemiddelde van 23 woningen per jaar:

Jaar	Verkochte woningen
2017	24 woningen
2018	8 woningen
2019	28 woningen
2020	32 woningen

Rijnhart Wonen heeft in de nieuwe portefeuillestrategie (2020) besloten om de verkoopvijver met ongeveer 25% te laten inkrimpen. Rijnhart Wonen speelt daarmee in op de toenemende druk op de sociale woningvoorraad.

De visitatiecommissie constateert dat Rijnhart Wonen invulling heeft gegeven aan de opgave en bij de verkoop van het woningbezit rekening houdt met de eigen portefeuille, de nieuwbouwwontwikkeling en de ontwikkelingen in vraag en aanbod. De visitatiecommissie heeft één pluspunt toegekend.

Rijnhart Wonen laat de woningvoorraad groeien

Als resultante van zowel het nieuwbouwprogramma als het aan- en verkopen van woningen heeft Rijnhart Wonen de woningvoorraad gedurende de visitatieperiode laten groeien van 3.408 woningen eind 2017 naar 3.481 woningen eind 2020. De toename in woningen is voornamelijk gerealiseerd vanaf 2019. Vanaf dit jaar heeft het nieuwbouwprogramma van Rijnhart Wonen vorm gekregen, waarbij ook de nodige projecten momenteel in uitvoering zijn. Daarnaast gaat ook de beperking van de verkoopvijver vanaf 2020 een positieve invloed hebben op de woningvoorraad. Rijnhart Wonen zet zich hierbij in om aan de groeiende vraag naar woningen in het werkgebied voor de komende jaren te voldoen.

1.5.2 Thema 2: De doelgroepen en de woningtoewijzing

7,3

De visitatiecommissie oordeelt dat Rijnhart Wonen ten aanzien van de doelgroepen en de woningtoewijzing ruim voldoende heeft gepresteerd. Rijnhart Wonen heeft aangetoond zich te willen inzetten voor de (kwetsbare) doelgroepen in het werkgebied. Zo zijn diverse woningen beschikbaar gesteld, wordt gezocht naar creatieve woonvormen en wordt intensief samengewerkt met diverse partijen. Aan de hand van lokaal maatwerk weet Rijnhart Wonen daarnaast verschillende doelgroepen passend te ondersteunen en/ of te huisvesten. Daarnaast zet de corporatie zich in om doorstroming in het werkgebied te bevorderen en is aan de taakstelling aangaande statushouders voldaan.

Rijnhart Wonen huisvest bijzondere doelgroepen

In de regio Holland Rijnland vindt via de contingentenregeling de directe toewijzing van bijzondere doelgroepen plaats. Rijnhart Wonen heeft daarbij de opgave om bijzondere doelgroepen uit de regio te huisvesten. Rijnhart Wonen heeft in de periode van 2018 tot en met 2020 de volgende aantallen woningen toegewezen aan bijzondere doelgroepen: 2018: 11 woningen, 2019: 11 woningen en 2020: 12 woningen.

Daarnaast heeft Rijnhart Wonen in 2019 in samenwerking met de gemeenten en Zorginstantie Binnenvest deelgenomen aan de pilot 'Weer Thuis', waarbij vernieuwende woonvormen worden onderzocht voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Vanuit deze driehoek samenwerking is de realisatie van een 'Friendswoning' tot stand gekomen. De visitatiecommissie heeft voor het beschikbaar stellen van woningen voor bijzondere doelgroepen en het zoeken naar creatieve woonvormen een pluspunt toegekend.

Rijnhart Wonen heeft vanuit de prestatieafspraken daarnaast de opgave dat gedurende de visitatieperiode maximaal 20% van de vrijkomende woningen worden toegewezen aan bijzondere doelgroepen, inclusief urgenten. Rijnhart Wonen heeft woningen toegewezen aan bijzondere doelgroepen: 2018: 18%, 2019: 18% en 2020: 10%. Doordat in 2020 de nodige nieuwbouw is opgeleverd is het percentage ten opzichte van 2019 gedaald. In absolute aantallen is het aandeel echter vergelijkbaar. Rijnhart Wonen heeft volledig invulling gegeven aan de opgave, is binnen de gestelde normen gebleven en laat zien het van belang te vinden de bijzondere doelgroepen te huisvesten zonder hierbij de reguliere doelgroep uit het oog te verliezen. Om deze reden is een pluspunt toegekend.

Afbeelding 1.3: Woonzorgcomplex De Ommedijk

Afbeelding 1.4: Binnenzijde van Woonzorgcomplex De Ommedijk



Rijnhart Wonen huisvest statushouders

Rijnhart Wonen heeft de opgave om statushouders op basis van de wettelijke taakstellingen van de gemeenten te huisvesten. De jaarlijkse taakstellingen betrof:

Tabel 1.3: Taakstelling van de te huisvesten statushouders.

Jaar	Taakstelling in Leiderdorp	Taakstelling in Zoeterwoude
2017	36 statushouders	12 statushouders
2018	39 statushouders	13 statushouders
2019	23 statushouders	6 statushouders
2020	19 statushouders	7 statushouders

Rijnhart Wonen heeft alle jaren aan de taakstelling voldaan. Aan het einde van 2020 was er in de gemeente Leiderdorp en de gemeente Zoeterwoude een voorstand van 3 statushouders respectievelijk 2 statushouders. De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de taakstelling en het eindigen met een voorstand één pluspunt toegekend.

Rijnhart Wonen past lokaal maatwerk toe

Om de slaagkans van specifieke doelgroepen te vergroten heeft Rijnhart Wonen de opgave om lokaal maatwerk toe te passen. Daarmee krijgt een doelgroep, die dat op dat moment het hardst nodig heeft, voorrang op een woning (bijvoorbeeld senioren of starters). Samen met de gemeenten en huurdersorganisatie wordt jaarlijks bepaald voor welke doelgroep lokaal maatwerk noodzakelijk is.

De inzet van het lokaal maatwerk is vanaf 2017 gericht op de vier categorieën: het bieden van een eigen huis voor starters, het doorstromen van senioren uit een eengezinswoning, het bevorderen van betaalbare woonlasten en het bevorderen van lokale doorstroom. De focus strookt met de woonvisies van de gemeenten, het beleid van Rijnhart Wonen en de inbreng van de huurdersorganisatie. Vanaf 2020 wordt hieraan toegevoegd dat het aantal woningen waarbij lokaal maatwerk kan worden ingezet maximaal 25% van het aantal sociale verhuuringen per jaar bedraagt. Rijnhart Wonen heeft woningen via lokaal maatwerk verhuurd (zie bijlage 7 voor verdere specificatie):

- In 2017: 26 woningen;
- In 2018: 24 woningen;
- In 2019: 42 woningen;
- In 2020: 37 woningen.

Rijnhart Wonen meldt daarnaast huurders aan bij hulpverlenende instanties via het meldpunt Zorg & Overlast. Het gaat daarbij om huurders waar zorgen over zijn vanwege bijvoorbeeld vervuiling of psychische problemen. In de jaren 2018 tot en met 2020 zijn er jaarlijks ongeveer 20 tot 30 huishoudens aangemeld.

Rijnhart Wonen heeft gedurende de visitatieperiode aangetoond om aan de hand van lokaal maatwerk verschillende (kwetsbare) doelgroepen in het werkgebied te kunnen ondersteunen en te kunnen huisvesten. Rijnhart Wonen zoekt samen met verschillende partijen creatief naar oplossingen. Om de redenen heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend.

Rijnhart Wonen bevordert doorstroming

Rijnhart Wonen, de gemeenten en De Huurderij hebben de gezamenlijke opgave om de doorstroom in de gemeenten te bevorderen. Rijnhart Wonen heeft invulling gegeven aan de opgave aan de hand van het bieden van lokaal maatwerk (zie bovenstaande opgave). Rijnhart Wonen

bevordert daarnaast de doorstroming aan de hand van het nieuwbouwprogramma, waarbij onder meer wordt ingezet op het opleveren van driekamerappartementen, waarin bewoners van huidige starterswoningen kunnen doorstromen. Op deze wijze komen er de starterswoningen weer vrij.

Bovendien is in 2018 een doorstroommakelaar ingezet door Rijnhart Wonen. In 2018 zijn er 84 gesprekken met senioren geweest. Door de persoonlijke benadering en de inzet van de makelaar zijn er in 2018 13 eengezinswoningen en 11 appartementen vrijgekomen. In 2019 heeft Rijnhart Wonen met beide gemeenten de resultaten van de doorstroommakelaar geëvalueerd en is besloten de doorstroommakelaar te continueren. In 2019 heeft de inzet op doorstroming ervoor gezorgd dat in Leiderdorp er 3 eengezinswoningen zijn vrijgekomen en 11 appartementen. Daarnaast zijn er woningen vrijgekomen voor de verkoop of sloop. In 2020 is gestopt met de doorstroommakelaar, doordat het zoeken naar mogelijkheden voor doorstroming nu wordt opgepakt in het reguliere verhuurproces. Eventuele mogelijkheden worden vervolgens door Rijnhart Wonen uitgezocht.

De visitatiecommissie is van mening dat Rijnhart Wonen zich goed heeft ingezet om de doorstroming in het werkgebied te bevorderen aan de hand van verschillende middelen en nadrukkelijke aandacht voor de huurders. De visitatiecommissie heeft één pluspunt toegekend.

1.5.3 Thema 3: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Rijnhart Wonen ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad goed heeft gepresteerd. Rijnhart Wonen houdt in haar beleid sterk rekening met de draagkracht van haar (toekomstige) huurders en voert een tweeprijzenbeleid, waarbij het inkomen van de huurder de huurprijs van de nieuwe woning bepaald. Rijnhart Wonen biedt daarnaast maatwerk aan ten aanzien van de huurprijs en faciliteert in bepaalde gevallen huurverlaging. Daarnaast zet de corporatie zich in tegen betalingsachterstanden, wordt intensief samengewerkt met diverse partijen en in de huurachterstand gedaald.

Rijnhart Wonen wijst woningen toe aan de doelgroep

Rijnhart Wonen heeft de opgave om 100% van de sociale huurwoningen toe te wijzen aan lage en middeninkomens. Rijnhart Wonen heeft invulling gegeven aan deze opgave. Zo is in 2018 en in 2019 100% passend toegewezen aan onder meer speciale doelgroepen, statushouders, urgenten en via reguliere verhuur. In 2020 is 100% toegewezen aan de lage en middeninkomens.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Rijnhart Wonen labelt woningen voor inkomensgroepen

De woningen van Rijnhart Wonen die bestemd zijn voor verhuur zijn sinds 2018 gelabeld voor verschillende soorten inkomensgroepen. In 2018 is Rijnhart Wonen namelijk -in overeenstemming met de prestatieafspraken- gestart met de pilot van het tweeprijzenbeleid. Het beleid houdt in dat het inkomen van de nieuwe huurder de hoogte van de huurprijs van de woning bepaald. Alle woningzoekenden met een inkomen tot de huurtoeslaggrens kunnen reageren op een woning.

Door het tweeprijzenbeleid is de woningvoorraad van Rijnhart Wonen als volgt ingedeeld:

- 60% van de woningen is gelabeld voor huishoudens met recht op huurtoeslag (categorie A);
- 20% van de woningen is gelabeld voor huishoudens zonder recht op huurtoeslag (categorie C);
- 20% van de woningen kent een tweeprijzenbeleid (categorie B). Beide inkomensgroepen komen voor deze woningen in aanmerking. De woningzoekende met de langste inschrijfduur komt hiervoor in aanmerking.

Bij verhuring aan huishoudens met recht op huurtoeslag worden de woningen uit categorie B extra afgetopt als dat nodig is om de woning passend te kunnen toewijzen. Rijnhart Wonen heeft uiteindelijk woningen toegewezen binnen het tweeprijzenbeleid (categorie B):

- In 2018 zijn er 18 woningen in categorie B vrijgekomen. Hiervan is 67% toegewezen binnen categorie A en 33% binnen categorie C.
- In 2019 zijn er 12 woningen in categorie B vrijgekomen. Hiervan is 58% toegewezen binnen categorie A en 42% binnen categorie C.
- Voor 2020 zijn de gegevens niet beschikbaar.

Rijnhart Wonen geeft na evaluatie aan dat de pilot naar tevredenheid is verlopen. Rijnhart Wonen heeft daarmee invulling gegeven aan het tweeprijzenbeleid en heeft deze in de visitatieperiode toegepast. De visitatiecommissie heeft vanwege de aandacht die de corporatie besteed aan de betalingsmogelijkheden van haar doelgroep en de creatieve aanpak die is toegepast twee pluspunten toegekend.

Rijnhart Wonen voert een inkomensafhankelijk huurbeleid

Rijnhart Wonen had tot en met 2019 de opgave om een gemiddeld inflatievolgende huurverhoging +0,5% jaarlijks door te voeren. Vanaf 2020 is afgestapt van een inflatievolgend huurbeleid +0,5% en wordt aangegeven dat Rijnhart Wonen in haar huurbeleid het sociaal huurakkoord volgt.

Daarnaast past Rijnhart Wonen voor woningen boven de liberalisatiegrens een inkomensafhankelijke huurverhoging toe. Rijnhart Wonen heeft gedurende de visitatieperiode de volgende huurverhogingen doorgevoerd:

Jaar	Huurverhoging	Inflatie
2016	-	0,3%
2017	1,37% (inclusief IAH)	1,4%
2018	1,84% (inclusief IAH)	1,7%
2019	2,35% (inclusief IAH)	2,6%
2020	2,70% (inclusief IAH)	1,3%

In 2018 heeft Rijnhart Wonen gekozen voor een huurverhoging die afhangt van het verschil tussen de streefhuur en de werkelijke huur. De percentages verschillen daardoor van 0% tot 3,9%. Het hoogste percentage gold voor woningen met een huurprijs onder 60% van de maximale huur volgens het woningwaarderingstelsel. In 2019 koos Rijnhart Wonen ervoor om voor alle huurders met een inkomen tot de inkomensgrens een huurverhoging door te voeren van maximaal 2,4%. De inkomens boven de inkomensgrens hebben een extra verhoging gekregen tot 5,6%. Rijnhart Wonen volgt hierbij het Rijksbeleid met betrekking tot de inkomensafhankelijke huurverhoging.

Rijnhart Wonen heeft invulling gegeven aan de opgaven betreffende de huurverhoging en het huurbeleid. De visitatiecommissie heeft vanwege de positieve afwijking op de opgave en de aandacht voor maatwerk met betrekking tot de huurprijs één pluspunt toegekend.

Rijnhart Wonen biedt tevens maatwerk ten aanzien van de huurverhoging. In 2018 zijn bijvoorbeeld 7 verzoeken ingediend voor huurverlaging, met name als gevolg van wijzigingen in een gezins-situatie. Alle verzoeken zijn toegekend. In 2019 zijn in dat kader 25 verzoeken ingediend, waarvan 19 verzoeken zijn toegekend. De huurders die in een te dure woning wonen krijgen de mogelijkheid om met voorrang te verhuizen naar een goedkopere woning. In 2020 blijft Rijnhart Wonen het leveren van maatwerk voorzetten en worden regels voor huurbevrozing en verlaging nader uitgewerkt in het huurbeleid.

Rijnhart Wonen zet zich in tegen betalingsachterstanden

Rijnhart Wonen werkt samen met de gemeente Leiderdorp, de maatschappelijke partijen en woningcorporaties aan het realiseren van een sluitende aanpak voor het terugdringen en voorkomen van huurachterstanden en huisuitzettingen als gevolg van problematische schulden van inwoners van Leiderdorp. Om invulling te geven aan de opgave is Rijnhart Wonen in 2018 met de gemeente Leiderdorp gestart met het Convenant Snelle Hulp bij Schulden (SHBS). Het project is opgestart om in een beginstadium betalingsproblemen te signaleren en eventuele ontruiming te voorkomen. Bij het convenant zijn diverse partijen aangesloten waaronder ook de Nuon en Zorg en Zekerheid.

In 2018 en 2019 zijn 35, respectievelijk 87 huishoudens aangemeld bij SHBS. Alle huurders werden bezocht door een team van SHBS, waarna de opgedane informatie is teruggekoppeld aan Rijnhart Wonen. Indien noodzakelijk zijn de huurders doorverwezen naar hulpverlenende organisaties.

De gemeente Zoeterwoude kent samen met Rijnhart Wonen de pilot 'vroegsignalering schulden' die eveneens gericht is op het terugdringen en voorkomen van huurachterstanden. De gemeente Zoeterwoude maakt daarnaast gebruik van vrijwilligers van Schuldhulpmaatje.

Rijnhart Wonen heeft de overkoepelende opgave om, in overeenstemming met het Convenant Voorkomen Huisuitzettingen bij Huurschuld, te streven naar 0 huisuitzettingen als gevolg van huurschuld. Rijnhart Wonen heeft daarnaast de opgave om vanaf 2018 de huurachterstand maximaal 0,40% te laten bedragen. Rijnhart Wonen kende in de periode van 2017 tot en met 2020 de volgende huurachterstand:

Jaar	Huurachterstand	Ontruiming
2017	0,44%	3 ontruiming
2018	0,30%	1 ontruiming
2019	0,23%	0 ontruiming
2020	0,26%	0 ontruiming

Rijnhart Wonen heeft op een passende wijze invulling gegeven aan de opgaven en met verschillende partijen in verschillende convenanten hard gewerkt om betalingsproblematiek tegen te gaan. Om deze redenen heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend.

1.5.4 Thema 4: De duurzaamheid van de woningvoorraad

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Rijnhart Wonen ten aanzien van de duurzaamheid van de woningvoorraad goed heeft gepresteerd. Rijnhart Wonen heeft zich in de visitatieperiode sterk ingezet om de woningvoorraad te verduurzamen.

Hierbij heeft de corporatie diverse energetische maatregelen in de woningvoorraad doorgevoerd en toegepast en heeft het de gemiddelde energie-index laten dalen. Rijnhart Wonen heeft de woningvoorraad onder meer gerenoveerd, nieuwbouw energiezuinig opgeleverd, een energiecoöperatie opgericht en initiatieven gefaciliteerd. Voor deze inzet zijn twee pluspunten toegekend.

Rijnhart Wonen laat de gemiddelde energie-index dalen

Rijnhart Wonen heeft een investeringsprogramma vastgesteld tot 2025. Hierin is onder meer vastgesteld dat Rijnhart Wonen eind 2020 gemiddeld een label B wil behalen. De doelstellingen van dit programma zijn opgenomen in het duurzaamheidsbeleid. De gemiddelde energie-index van de woningvoorraad is gedaald van 1,49 in 2018 naar 1,36 in 2020. Daarmee heeft Rijnhart Wonen

een gemiddeld energielabel B behaald. De visitatiecommissie heeft vanwege de positieve afwijking één pluspunt toegekend.

Afbeelding 1.5: Opgeleverde, energiezuinige nieuwbouw door Rijnhart Wonen



Afbeelding 1.6: Warmtepomp in Woonzorgcomplex De Ommedijk



Rijnhart Wonen neemt energetische maatregelen in de woningvoorraad

Rijnhart Wonen had in het kader van de duurzaamheid van de woningvoorraad de opgave om energetische verbeteringen door te voeren in de woningvoorraad. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat huurders er na deze maatregelen er in de totale woonlasten niet op achteruit gaan.

Om invulling te geven aan de opgave heeft Rijnhart Wonen geïnvesteerd in de verduurzaming van de woningvoorraad. Deze investeringen omvatten verschillende projecten variërend van (zie bijlage 7 voor de uitgebreide projectenlijst):

- het plaatsen van zonnepanelen;
- het oprichten van de energiecoöperatie Delen Duurzame Energie Rijnhart Wonen;
- het renoveren van woningen in verschillende complexen;
- het uitvoeren van planmatig onderhoud;
- het faciliteren van verschillende initiatieven;
- het opleveren van energiezuinige en gasloze nieuwbouw.

Rijnhart Wonen heeft volledig invulling gegeven aan opgaven om energetische maatregelen door te voeren in de woningvoorraad en heeft hierbij de woningvoorraad (energetisch) weten te verbeteren aan de hand van diverse initiatieven. Voor deze uitgebreide inzet zijn twee pluspunten toegekend.

Afbeelding 1.7: Gerenoveerde en verduurzaamde woningen aan de Pinksterbloem



1.5.5 *Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten*

7,3

De visitatiecommissie oordeelt dat Rijnhart Wonen ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten ruim voldoende heeft gepresteerd. Rijnhart Wonen heeft in het werkgebied de afgelopen jaren diverse sociale en fysiek activiteiten ondernomen en/ of gefaciliteerd ten behoeve van de leefbaarheid. Daarnaast is ten aanzien van positieve gezondheid een nieuw beleid opgezet, zijn woningen levensloopgeschikt gemaakt en zijn ontmoetingsruimten voor huurders behouden.

Rijnhart Wonen zet zich in de voor de leefbaarheid in wijken en buurten

Rijnhart Wonen heeft gedurende de visitatieperiode de opgave gekend om de leefbaarheid in de wijken en buurten, waar nodig, te verbeteren. Om invulling te geven aan de opgave heeft Rijnhart Wonen aandacht voor schoonmaak, tuinonderhoud en verlichting in meerdere complexen in het werkgebied. De activiteiten variëren van het aanpakken en verbeteren van de leefomgeving tot het vergroten van de veiligheid tot het verbeteren (zie bijlage 7 voor meer informatie).

Rijnhart Wonen heeft de opgave om vanuit de prestatieafspraken 2020 - 2024 en de uitvoeringsagenda 'Positieve Gezondheid' verder te werken aan het verbeteren van de leefbaarheid. Het concept 'positieve gezondheid' is verdeeld over zes dimensies:

1. Meedoen;
2. Mentaal welbevinden;
3. Dagelijks functioneren;
4. Kwaliteit van leven;
5. Optimale lichaamsfuncties;
6. Zingeving.

Rijnhart Wonen heeft op passende wijze invulling gegeven aan de leefbaarheidsvraagstukken en heeft verschillende activiteiten opgezet en/of gefaciliteerd. Daarnaast is in 2020 een nieuwe uitvoeringsagenda vastgesteld waarin aan positieve gezondheid wordt gewerkt. Om deze reden heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend.

Afbeelding 1.9: Balkonbewegen met Rijnhart Wonen.



Afbeelding 1.8: Beweegsessie met bewoners bij de Ommedijk.



Rijnhart Wonen besteedt aandacht aan de levensloopgeschiktheid van woningen

Rijnhart Wonen heeft de opgave om de gezamenlijke pilot 'bijdrage levensloopgeschikt' bij woningen aan de Pinksterbloemlaan en het Madeliefpad in Zoeterwoude in 2020 uit te voeren. De woningen aan het Madeliefpad zijn, in overeenstemming met de pilot, in 2020 levensloopgeschikt gemaakt, waarbij aandacht is besteed aan het verlagen van drempels en het aanpassen van hang- en sluitwerk.

De pilot is bij de woningen aan de Pinksterbloemlaan nog niet gestart. Het levensloopbestendig maken van de betreffende locatie is onderdeel van een breder aanbod dat tevens voor appartementencomplexen van Verenigingen van Eigenaars gaat gelden. Hierbij is Rijnhart Wonen deels afhankelijk van de gemeente. De inventarisatie van mogelijke aanpassingen bij alle appartementencomplexen die voldoen aan de opgestelde voorwaarden is aan het einde van 2020 afgerond. De uitvoering van de werkzaamheden vindt plaats in 2021.

Rijnhart Wonen behoudt ontmoetingsruimten

De gemeenten en Rijnhart Wonen hebben de opgave om vanaf 2020 fysieke ontmoetingsruimten te behouden en nieuwe ontmoetingsruimten te creëren voor verschillende doelgroepen, zodat bewoners kunnen blijven meedoen in de samenleving.

Rijnhart Wonen heeft invulling gegeven aan deze opgave en heeft de ontmoetingsruimten behouden. Dit betreft De Hoeksteen (Houtschans Leiderdorp), De Ommedijk (Leiderdorp) en gemeenschappelijke ruimten in verschillende wooncomplexen (bijvoorbeeld een atrium). Vanaf 2021 heeft Rijnhart Wonen aandacht voor het creëren van nieuwe ontmoetingsruimten. De visitatiecommissie heeft voor de getoonde inzet en de aandacht voor uitbreiding in de toekomst een pluspunt toegekend.

Rijnhart Wonen moderniseert de huurdersparticipatie

Rijnhart Wonen heeft de opgave om in 2020 de huurdersparticipatie te moderniseren en samen met de Huurderij verder te bouwen aan de zogenaamde Denktank. De ambitie is om gezamenlijk reguliere huurders bij het beleid te betrekken, zodat van elkaar geleerd kan worden.

De Denktank is in 2020 verschillende keren bijeengekomen, waarbij is gesproken over de volgende thema's 'Huurders als ambassadeurs in de wijk' en 'Zorgen over geld? Praat erover'. De maatregelen als gevolg van het Corona-virus hebben de verdere ontwikkeling van de Denktank echter

bemoeilijkt. Na de Corona-maatregelen zal verder worden gewerkt aan en met de Denktank. Daarnaast heeft Rijnhart Wonen aan het einde van 2020 een woonbelevingsonderzoek uitgevoerd wat voort is gekomen uit de Denktank. De visitatiecommissie heeft van het feit dat Rijnhart Wonen volledig invulling heeft gegeven aan de opgave en er een woonbelevingsonderzoek uit is voortgekomen een pluspunt toegekend.

1.6 Beschrijving van de ambities

Rijnhart Wonen heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in twee beleidsplannen en één koersplan. Het betreft de beleidsplannen 2013 – 2017 en 2018 – 2022 en het nieuwe koersplan 2020 – 2024: 'Een nieuwe koers'.

Beleidsplan (2013 – 2017)

In het beleidsplan (2013 – 2017) worden de wensen van de huurders van Rijnhart Wonen vertaald naar een missie en visie voor de jaren 2013 – 2017. Deze worden vervolgens geconcretiseerd in strategische doelstellingen. Het uitgangspunt hierbij is dat Rijnhart Wonen zich wil focussen op haar kerntaken en daar goed in wil zijn. Het bijbehorende motto luidt: 'Expert in simpel wonen'.

Rijnhart Wonen heeft gedurende deze beleidsperiode gewerkt aan de volkshuisvestelijke opgaven aan de hand van de volgende missie:

'Rijnhart Wonen creëert kansen in de woningmarkt voor de klantgroepen die dit het meest nodig hebben'.

Vanuit de missie en het motto zijn de volgende strategische doelstellingen uitgewerkt:

1. Klantgroepen & woningaanbod;
 - a. Bestaand bezit
 - b. Nieuwbouw
2. Kwaliteit woningbezit;
3. Verbinding met onze klanten, omgeving en belanghouders.

Beleidsplan 2018 – 2022

Dit beleidsplan werkt op dezelfde lijn verder als het voorgaande beleidsplan. De missie van Rijnhart Wonen blijft bijvoorbeeld onveranderd. Het motto verandert wel, naar: Energiek, Duurzaam, Passend.

Vanuit deze drie termen zijn vervolgens de nieuwe strategische doelstellingen opgesteld. Deze omvatten:

- Energiek:
 - Passende dynamiek in de woningmarkt;
 - Passend samenwerken;
 - Passende dienstverlening.
- Duurzaam:
 - Passende duurzaamheid.
- Passend:
 - Passende betaalbaarheid;
 - Passende beschikbaarheid.

Koersplan 2020 – 2024: ‘Een nieuwe koers’

Rijnhart Wonen heeft in 2020 voortijdig het beleidsplan uit 2018 herijkt. Het koersplan laat de lijn van de voorgaande beleidsplannen los en omvat een nieuw pakket aan strategische beleidspunten en ambities. Passend in deze ontwikkeling is de titel van het koersplan: ‘een nieuwe koers’. Nieuwe opgestelde kernwaarden van Rijnhart Wonen omvatten: de klant voorop, energie, samenwerken en blijven ontwikkelen. De belangrijkste thema’s zijn beschikbaarheid, betaalbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid.

Vanuit deze belangrijkste thema’s zijn de voornamelijk speerpunten opgesteld. Deze omvatten:

1. Beschikbaarheid als kernvraagstuk;
2. Betaalbaarheid doen we samen;
3. Spijtvrij in duurzaamheid;
4. Ambassadeurs van leefbaarheid;
5. Samen wordt het beter.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de progressie die Rijnhart Wonen heeft doorgemaakt in het formuleren en uitdragen van haar ambities, de wijze waarop de ambities zijn opgesteld en onderbouwd en de hoogte van het ambitieniveau. Met name op het gebied van beschikbaarheid, duurzaamheid en het faciliteren van verschillende doelgroepen heeft Rijnhart Wonen voor de toekomst stevige ambities.

De visitatiecommissie constateert dat Rijnhart Wonen ambities en doelstellingen heeft geformuleerd en onderbouwd die passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Rijnhart Wonen heeft een nieuwe richting vastgelegd in het Koersplan 2020 – 2024: ‘Een nieuwe koers’. Het koersplan is een vroegtijdige herijking van het beleidsplan uit 2018, waarbij Rijnhart Wonen de aansluiting heeft gezocht bij de ontwikkelingen in het werkgebied.

Rijnhart Wonen heeft voor het nieuwe Koersplan gekeken naar waar het als organisatie voor staat, wat er van hen wordt gevraagd en wat de financiële mogelijkheden zijn. Daarbij zijn tevens de wensen en ideeën van belanghebbenden betrokken, omdat de koers voornamelijk samen met hen gerealiseerd moet worden. Rijnhart Wonen heeft de gemeenten, de huurdersorganisatie, zorg- en welzijnsorganisaties en zakelijke partners betrokken. Op basis van onder meer de inbreng van de belanghebbenden zijn doelstellingen voor de korte en lange termijn opgesteld. De uitwerking van de koers bevindt zich in het jaarplan wat met de medewerkers wordt opgesteld, in de prestatieafspraken, en in contractafspraken met de ketenpartners.

Rijnhart Wonen laat de ambities aansluiten op de lokale opgaven door zichzelf in het koersplan de vraag stellen wat hun plek is in de samenleving. Vervolgens worden de vijf voornamelijk speerpunten benoemd: beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid, leefbaarheid en samenwerking. Rijnhart Wonen onderbouwt de speerpunten met een toelichting op de lokale ontwikkelingen. De corporatie focust zich passend bij de opgaven bijvoorbeeld op het bevorderen van doorstroming, het realiseren van nieuwe woonvormen (Friendswoningen en hofjes) en de samenwerking met de gemeenten. Bovendien spreekt Rijnhart Wonen uit zich ook te gaan richten op de lagere middeninkomens, omdat hier grote opgaven voor bestaan. Rijnhart Wonen heeft de ambitie gesteld om

voor de komende 10 jaar 750 woningen op te leveren. In het kader van het realiseren van nieuwbouw zijn in 2020, in samenwerking met de gemeenten en de Huurderij, kansencarten opgesteld door Rijnhart Wonen. Daarbij worden tevens zorg- en welzijnspartijen betrokken. De kansencarten bieden onder meer inzicht in potentiële locaties voor nieuwbouw in de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude.

Rijnhart Wonen laat voor wat betreft de duurzaamheid van de woningvoorraad zien eveneens ambitieus te zijn. De corporatie zet in op prestaties die passen bij de ontwikkelingen, zoals het aansluiten van woningen op een warmtenet, het toepassen van hybride warmtepompen en het opzetten van een energiecoöperatie. Daarnaast participeert Rijnhart Wonen in een regionale ambitie van de regio Holland Rijnland om in 2050 een energieneutrale regio te zijn. Het energieverbruik binnen de regio wordt hierbij volledig gedekt door energie uit duurzame energiebronnen of restbronnen, waarvan minstens 80% uit de eigen regio komt en de overige 20% uit de nabijheid van de regio.

Rijnhart Wonen heeft in het kader van het nieuwe Koersplan financiële scenario's tot 2050 doorgerekend. Deze scenario's verkenden de mogelijkheden van nieuwbouw, verschillende scenario's voor het huurbeleid en verschillende duurzaamheidsprogramma's. Op basis van deze scenario's is de koers van Rijnhart Wonen op twee punten aangepast; namelijk de hoogte van het nieuwbouwprogramma van 600 naar 750 woningen en een verandering in het huurbeleid; van inflatie +0,5% huurverhoging tot huurverhoging op inflatieniveau en duurzaamheidsmaatregelen die niet mogen leiden tot extra woonlasten.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Rijnhart Wonen wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Rijnhart Wonen, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken.

Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissies heeft gesproken met collega corporaties De Haardstee en Ons Doel, met zorg- en welzijnspartijen Includio en De Binnenvest en met Delen Duurzame Energie.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente(n) (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 2.1: Presteren volgens Belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Beschikbaarheid	7,5	7	8	7,5
Thema 2: Doelgroepen en woningtoewijzing	6,5	8	7,8	7,4
Thema 3: Betaalbaarheid	6,5	7,3	8	7,3
Thema 4: Duurzaamheid	8	7,8	8	7,9
Thema 5: Leefbaarheid	6	7	7,8	6,9
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	7	7,8	8,3	7,7
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	7	7,8	8,2	7,7
Gemiddeld				7,5

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad

Thema 2: De doelgroepen en de woningtoewijzing

Thema 3: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

Thema 4: De duurzaamheid van de woningvoorraad

Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten

2.3.1 Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad

7,5

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Rijnhart Wonen ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad met een goed.

Huurders

De Huurderij is in grote lijnen tevreden over de inzet van Rijnhart Wonen ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen. De corporatie werkt hard om locaties te vinden voor woningbouw en hebben de afgelopen jaren ook een aantal projecten weten te realiseren. Waar de Huurderij het minder in ziet zitten is het verhuren van woningen door Rijnhart Wonen in de middenhuur sector aangezien de vraag voor de primaire doelgroep naar sociale woningen ook erg groot is.

Gemeenten

Beide gemeenten zijn tevreden over de inzet van Rijnhart Wonen ten aanzien van de beschikbaarheid. Er heerst tevredenheid over de alertheid van de corporatie, de inzet en de wijze waarop kansen worden aangegrepen. Met de corporatie worden goede discussies gevoerd over strategische keuzes en het portefeuillebeleid. Beide gemeenten zien met het oog op de toekomst wel de nodige uitdagingen en vragen hier gezamenlijk aandacht voor om dat goed op te gaan pakken.

Een gemeente geeft aan dat met Rijnhart Wonen discussies worden gevoerd over de typologieën van de op te leveren woningen en hier verschillen de partijen wel eens over van mening. Zo heeft de gemeente de wens om kleinere woningen op te leveren voor jonge starters en wens Rijnhart Wonen wat grotere woningen op te leveren. Hierdoor zijn in afgelopen projecten soms wat minder woningen gerealiseerd.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan tevreden te zijn over de inzet van Rijnhart Wonen ten behoeve van de beschikbaarheid. De belanghebbenden hebben de indruk dat de corporatie zich hier hard voor inzet en ook daadwerkelijk de nodige nieuwbouwproductie heeft weten te verwezenlijken.

Met het oog op de toekomst wordt aangegeven dat er een enorme opgaven ligt en dat het een uitdaging gaat worden om die opgave te kunnen bewerkstelligen. Een collega-corporatie geeft aan hier extra op te willen samenwerken.

2.3.2 Thema 2: De doelgroepen en de woningtoewijzing

7,4

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Rijnhart Wonen ten aanzien van de doelgroepen en de woningtoewijzing met een ruim voldoende.

Huurders

De Huurderij geeft aan de Rijnhart Wonen zich stevig inzet voor kwetsbare en/ of specifieke doelgroepen. Rijnhart Wonen biedt huisvesting of bedenkt creatieve woonvormen om diverse doelgroepen te faciliteren. De Huurderij geeft aan dat de corporatie dit erg goed oppakt, maar vraagt zich af of hier niet te veel aandacht aan wordt besteed en dat er misschien wel te veel inzet op wordt gepleegd. Zo worden in veel woningen die voor reguliere huurders bestemd waren specifieke doelgroepen gehuisvest. De Huurderij geeft aan dat dit prima is, maar dat de reguliere doelgroep, waarbij ook veel vraag is naar woningen, niet vergeten en ook bedient moet worden. De Huurderij zou hier graag wat meer over van gedachte willen wisselen met Rijnhart Wonen.

De Huurderij is bijvoorbeeld wel erg positief over specifieke projecten voor kwetsbare doelgroepen als de Friendswoning. Dit zijn erg mooie projecten en is een geslaagd experiment.

Gemeenten

De gemeenten zijn beide erg positief over de wijze waarop Rijnhart Wonen zich inzet voor de verschillende doelgroepen in het werkgebied. Een gemeente geeft aan dat de inzet van de corporatie zich op dit vlak de afgelopen jaren sterk verbeterd heeft en succesvolle projecten, als de Friendswoning, heeft weten te realiseren. Daarnaast is passend huisvesting geboden voor diverse doelgroepen en zijn locaties beschikbaar gesteld voor tijdelijk wonen. De corporatie zet zich zodoende goed in voor kwetsbare doelgroepen en doelgroepen met een zorgvraag. Ook wordt goed samengewerkt met zorg- en welzijnspartijen.

Een gemeente geeft aan dat de wil van de corporatie er absoluut is en dat de Friendswoning een erg mooi project is, maar dat in praktijk meer van dergelijke projecten opgezet mogen worden met het oog op de toekomst en de groeiende opgaven.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn van mening dat Rijnhart Wonen zich goed inzet voor de verschillende doelgroepen in het werkgebied. Rijnhart Wonen denkt mee, zoekt de verbinding, start pilots en komt met creatieve concepten. De Friendswoning is een voorbeeld van een dergelijk concept. Ook zet de corporatie zich goed in voor kwetsbare doelgroepen en voor de oudere doelgroep, waar bijvoorbeeld woningaanpassingen voor worden gepleegd. Belanghebbenden geven daarnaast aan dat Rijnhart Wonen goed weet samen te werken met zorginstellingen

2.3.3 Thema 3: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

7,3 De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Rijnhart Wonen ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad met een ruim voldoende.

Huurders

De Huurderij geeft aan dat Rijnhart Wonen zich sterk inzet voor de betaalbaarheid en dat ze rekening houden met de betalingsmogelijkheden van haar huurders. Ze rekenen niet de maximale huurverhoging door en borgen ook de betaalbaarheid van de woningen. De Huurderij geeft aan de afgelopen jaren ook flink haar best te hebben moeten doen om de huurverhogingen te matigen en zien dat dit de afgelopen jaren ook daadwerkelijk is verbeterd. Wat binnen de financiële mogelijkheden van de corporatie past wordt ook uitgevoerd. Bij betalingsproblemen kun je als huurder ook bij de corporatie terecht en wordt ondersteuning geboden.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat Rijnhart Wonen zich naar tevredenheid inzet voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Rijnhart Wonen houdt de mogelijkheden van de doelgroep goed in het oog en begeeft zich ook op het middensegment, waar een gemeente zich positief over uit. De andere gemeente geeft aan hier juist scherpe discussies met Rijnhart Wonen over gevoerd te hebben. Aandachtsgebieden blijft daarnaast de balans tussen verduurzaming en betaalbaarheid volgens een gemeente.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de inzet van Rijnhart Wonen ten aanzien van de betaalbaarheid. Zo wordt door de corporatie een inflatievolgend huurbeleid nageleefd en houdt de corporatie nauwlettende betaalbaarheid in het oog in de verduurzamingsopgave. Ook heeft Rijnhart Wonen nadrukkelijk aandacht voor schuldenproblematiek en worden mensen met betalingsachterstanden goed ondersteund.

2.3.4 Thema 4: De duurzaamheid van de woningvoorraad

7,9 De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Rijnhart Wonen ten aanzien van de duurzaamheid van de woningvoorraad met een goed.

Huurders

De Huurderij is tevreden over de verduurzaming van de woningvoorraad door Rijnhart Wonen. De corporatie zet zich in om projecten op te starten en voeren diverse pilots uit ten aanzien van energetische maatregelen. Dit resulteert in dalingen van energie labels van woningen en leveren tevens besparingen op voor de huurders. Aandacht wordt door de Huurderij gevraagd voor woningen die nog niet verduurzaamd en/of gerenoveerd zijn en soms in slechtere staat verkeren. Hier is de corporatie volgens de Huurderij wel hard voor aan het werk.

Gemeenten

De gemeenten zijn tevreden over de inzet van Rijnhart Wonen met betrekking tot het verduurzamen van de woningvoorraad. Dit is volgens een gemeente met name de afgelopen tijd sterk verbeterd aan de hand van een aantal concrete projecten. Zo zijn diverse renovatieprojecten opgestart en zijn energetische maatregelen toegepast in de woningvoorraad. Ook is aan de hand van de nieuwe prestatieafspraken een nieuw uitvoeringsplan gemaakt. Hier werkt Rijnhart Wonen met veel aandacht aan. Ook zijn 32 woningen voorzien van een warmtepomp en wordt aandacht

besteed aan de vergroening van voortuinen in het kader van klimaatadaptatie. Hierbij wordt aangegeven dat Rijnhart Wonen de successen wat explicieter kan delen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn van mening dat Rijnhart Wonen zich op passende wijze inzet voor de verduurzaming van de woningvoorraad. Zo wordt aangegeven dat de corporatie aanzienlijke resultaten heeft weten te boeken en altijd de kansen aangrijpt om progressie te boeken. Hierbij is aandacht besteed aan het plaatsen van zonnepanelen, het terugbrengen van de energielabels voor de woningen, het participeren in een energiecoöperatie, CO² reductie en de warmtetransitie.

2.3.5 Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten

6,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Rijnhart Wonen ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten met een ruim voldoende.

Huurders

De Huurderij geeft aan dat Rijnhart Wonen zich inzet voor de leefbaarheid, maar ziet tevens wel wat verbeterpunten. Zo voelt de Huurderij soms wat klantvriendelijkheid bij meldingen van overlast of onderhoud. Reguliere huurders kunnen hierbij beter ondersteund worden. Zo kan het lang duren, voordat het onderhoud daadwerkelijk gepleegd wordt of alvorens een overlastsituatie aangepakt wordt. Dit komt de leefbaarheid niet ten goede. Ook klachten worden niet altijd passend afgehandeld. De Huurderij geeft ook aan dat Rijnhart Wonen nog niet zo actief is op het woningbeheer, maar dat aanpassingen vooral vanuit klachten moeten komen.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat Rijnhart Wonen zich, waar nodig goed inzet voor de leefbaarheid. Zo wordt goed gewerkt met wijk- en buurtcoaches die zichtbaar zijn in de buurten en mogelijke problematiek signaleren. Hier is Rijnhart Wonen goed bij betrokken. Een gemeente geeft daarnaast aan dat leefbaarheid in de prestatieafspraken nooit zo'n belangrijk punt van discussie is geweest en dat hier mogelijk wat meer over gesproken kan worden. Er kan bijvoorbeeld intensiever samengewerkt worden met zorg- en welzijnspartijen om overlastsituaties of casussen met betrekking tot kwetsbare doelgroepen in de toekomst beter te kunnen aanpakken.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Rijnhart Wonen zich naar tevredenheid heeft ingezet voor de leefbaarheid in het werkgebied. Zo wordt aandacht besteed aan verbetering van de sociale cohesie in de wijken en worden huurders betrokken om over bepaalde zaken mee te denken. Daarnaast wordt samengewerkt met buurtcoaches en is een coalitie tegen eenzaamheid opgestart. Doordat de opgaven met betrekking tot kwetsbare doelgroepen en complexe situaties toenemen wordt uitgesproken om intensiever samen te werken om mogelijke leefbaarheidsproblematiek te voorkomen en/of aan te pakken.

2.3.6 Relatie en communicatie

7,7

De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Rijnhart Wonen met een goed.

Huurders

De huurders geven aan over het algemeen tevreden te zijn over de relatie en samenwerking met Rijnhart Wonen, maar geven een aantal aandachtspunten mee. De huurders geven aan dat de relatie de afgelopen jaren op positieve wijze is gegroeid en dat zij als huurders goed gehoord worden. De huurders geven aan last te hebben gehad van het grote verloop van personeel de afgelopen jaren. Hierdoor is de communicatie een tijdje wat minder verlopen. Sinds de komst van de nieuwe managers gaat het volgens de huurders wel een stuk beter. Beide partijen zijn hard aan het werk om elkaar weer te leren kennen, te luisteren naar elkaar en zaken te bediscussiëren. Het contact verloopt hierbij steeds laagdrempeliger en toegankelijker. De nieuwe contacten worden opgebouwd.

De huurders geven daarnaast nog een aandachtspunt mee. Zo wordt aangegeven dat de communicatie naar de reguliere huurders op momenten kan worden verbeterd. Hierbij wordt aangegeven dat huurders mondig moeten zijn om bij de corporatie gehoord te worden en zaken geregeld te krijgen, waardoor de drempel te hoog kan worden.

Gemeenten

De beide gemeenten zijn tevreden over de relatie en samenwerking met Rijnhart Wonen. Zo wordt aangegeven dat de vergaderingen en het contact in een prettige, goede sfeer verlopen. De samenwerking is hierdoor prettig. Er wordt onderling goed afgestemd en er worden op zowel bestuurlijk als ambtelijk vlak korte lijnen onderhouden. Met Rijnhart Wonen kunnen daarnaast goede afspraken worden gemaakt die vervolgens ook nagekomen worden. Rijnhart Wonen wordt in het werkgebied als echte partner ervaren op breed maatschappelijk vlak; van nieuwbouwprojecten tot sociale vraagstukken. Rijnhart Wonen is daarnaast een toegankelijke, behulpzame en benaderbare organisatie. In samenhang wordt goed gezocht naar mogelijkheden en oplossingen en worden knelpunten uitgesproken. Dit gaat van beleidsmedewerkers tot bestuurlijk niveau.

Een gemeente geeft aan dat over maatschappelijke opgaven soms discussies worden gevoerd over mogelijke aanpakken en activiteiten. Hier kunnen beide partijen wel eens van mening over verschillen waarna zaken meestal wel goed wordt afgestemd. De gemeente geeft als aandachtspunt mee dat de communicatie met betrekking tot het invulling geven aan of de voortgang van projecten soms wat beter kan om onduidelijkheden te voorkomen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven allen aan erg tevreden te zijn over de relatie en samenwerking met Rijnhart Wonen. Zo wordt onder meer aangegeven dat in alle openheid, op een eerlijke en transparante wijze wordt samengewerkt. In samenhang wordt hard gewerkt aan resultaten en wordt gedacht in oplossingen. Rijnhart Wonen wordt daarnaast omschreven als een benaderbare partij, waarmee korte lijnen worden onderhouden.

Met het oog op de toekomst geven verschillende partijen aan grote opgaven te zien in het werkgebied zoals woningtekort, vergrijzing, doorstroming en sociale problematiek. Om deze op passende wijze aan te kunnen pakken, wordt aangegeven nog meer de handen ineen te slaan om zodoende elkaar te leren kennen, versterken en aan te vullen. Hierbij kan op een hoger abstractieniveau worden gekeken naar het opstellen van gemeenschappelijke visies, aanpakken en/of activiteiten. Ook ontstaat zo meer begrip voor elkaars dynamiek en mogelijkheden.

2.3.7 Invloed op beleid

7,7

De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Rijnhart Wonen met een goed.

Huurders

De huurders zijn over het algemeen tevreden over de invloed op het beleid van de corporatie, maar geven aan dat de situaties verschillen van elkaar. Er zijn momenten of situaties waarin de corporatie meegaat in de argumenten van de huurders of een uitleg geeft en er lijken momenten te zijn waarop de standpunten niet worden meegewogen. Dergelijke processen zijn volgens de huurders ook groeiende, waarbij de huurders wel het idee hebben dat het steeds beter wordt. Dit komt mede door de nieuwe managers van Rijnhart Wonen.

Gemeenten

De gemeenten zijn tevreden over de invloed op het beleid van Rijnhart Wonen. In samenhang worden maatschappelijke opgaven besproken en opgepakt. Door het goede contact en de transparantie worden gezamenlijke pilots opgezet en worden de schouders onder activiteiten gezet. Hierbij kunnen beide partijen hun mening laten gelden en wordt altijd een luisterend oor geboden. Ook de verschuiving naar bredere maatschappelijke opgaven wordt gezamenlijk opgepakt. Hierin bevinden beide partijen zich vaak op een lijn. Rijnhart Wonen is daarnaast altijd bereid het gesprek aan te gaan en open staat open voor meningen en/of input.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven allen aan tevreden te zijn over de invloed op het beleid van Rijnhart Wonen. Zo wordt aangegeven dat op er casusniveau voldoende afstemming is over de voortgang en dat gevraagd wordt naar meningen en input. Er wordt naar elkaar geluisterd en er wordt samen gebrainstormd over een mogelijke aanpak. De belanghebbenden hebben het gevoel dat ze hun mening kunnen uiten en dat deze serieus wordt genomen.

2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten' mee:

- De Huurderij geeft aan dat er goede overleggen worden gevoerd en dat goed geluisterd wordt. Je gaat als huurders met een goed gevoel naar huis. Hierbij wordt het overleg met de medewerkers dus steeds beter, waarbij de twee nieuwe managers het goed hebben opgepakt. De Huurderij ziet dus dat Rijnhart Wonen op dit vlak echt stappen maakt, dat meer wordt samengewerkt en dat betere afspraken worden gemaakt.
- Ondanks de geringe omvang van de corporatie krijgen ze toch veel voor elkaar en durven ze hun nek uit te steken. Ze zijn proactief en durven te investeren.
- De korte lijnen en samenwerking op casusniveau
- Toegankelijke organisatie die open staat voor belanghebbenden en een luisterend oor biedt.
- Rijnhart Wonen pakt haar kerntaken goed op, snapt hoe er samengewerkt moet worden om in samenhang aan een gemeenschappelijk doel te werken.
- Rijnhart Wonen heeft echt haar nek uitgestoken om te investeren voor de doelgroep van De Binnenvest.

2.4.2 *Leer- en verbeterpunten*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

- De communicatie naar de reguliere huurders en de afhandeling van klachten over overlastsituaties en/of onderhoud kan volgens belanghebbenden worden verbeterd.
- De communicatie betreffende ontwikkelingen in projecten kan worden verbeterd om onduidelijkheden te voorkomen. Ook het gezamenlijk evalueren van projecten kan meer worden opgepakt.
- De Huurderij spreekt de hoop uit dat de wijkbeheerders meer het gezicht worden voor de huurders in de wijken. Zij kunnen snel de kleinere problematiek aanpakken en oplossen en eventuele grotere zaken terugleggen bij woonconsulenten. De drempel om als reguliere huurder de woonconsulent te benaderen is namelijk hoog.
- De gemeente heeft de afgelopen jaren veel personele wisselingen van medewerkers meegemaakt, waardoor het continueren van processen lastig kon zijn. Inmiddels is dit al wat stabiel geworden, maar het oog op de groeiende opgaven blijft dit een aandachtsgebied.
- De groeiende opgaven en projecten zorgen voor een toenemende werkdruk, waardoor het capaciteitsvraagstuk binnen Rijnhart Wonen aandacht vraagt.
- Het meer gezamenlijk aan de voorkant om tafel gaan om met zorg- en welzijnspartijen te spreken over uitdagingen, opgaven, in te zetten instrumenten en wie waar verantwoordelijkheid voor draagt.

2.4.3 *Boodschap of advies*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Naast heel vele bouwen doorpakken als het gaat om verduurzaming.
- Bij gedachten over fusies het vroegtijdig informeren van belanghebbenden
- De huidige samenwerking smaakt naar meer.
- Enthousiast over de huidige samenwerking en hetgeen we samen voor elkaar krijgen!
- Dank uitspreken voor de samenwerking en tevens hopen op een intensivering van de samenwerking met betrekking tot de groeiende uitdagingen en opgaven voor de toekomst. Het is hierbij interessant om op een hoger abstractieniveau met elkaar van gedachte te wisselen.
- Alhoewel de pilot met De Binnenvest goed is verlopen, bleek wel tijdens het proces dat er cultuurverschillen zijn en verschillen in dynamiek ten aanzien van leegstand. Door de pilot is het begrip overigens al wel gegroeid, maar door nog beter elkaars doelgroepen te kennen, zal de samenwerking nog beter worden. Het is bijvoorbeeld goed als medewerkers bij elkaar op werkbezoek komen, waardoor Rijnhart Wonen ervaart dat bij De Binnenvest niet altijd bewoners 'klaar staan' als er een woning vrijkomt. Mensen staan namelijk bijna nooit op een lijst om geplaatst te worden zoals bij een woningcorporatie. De dynamiek ten aanzien van leegstand is daarom anders.

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

Kwaliteit van de prestatieafspraken:

De Huurderij is over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken en geeft aan voldoende input te hebben kunnen leveren in de afspraken om deze volledig te krijgen. Zo vond de Huurderij dat er in de gemeente Leiderdorp te weinig afspraken waren gemaakt met betrekking tot de leefbaarheid, iets wat voor de Huurderij erg belangrijk is. Uiteindelijk zijn verschillende afspraken hierover toch opgenomen in de afspraken. De Huurderij geeft daarnaast aan dat de wederkerigheid in de afspraken goed is geborgd en dat het samenspel tussen de partijen goed verloopt. Wel wordt aangegeven dat jaarlijkse afspraken voor de Huurderij beter te behappen zijn dan meerjarige afspraken, omdat deze vaak concreter zijn. Nu met de uitvoeringsagenda worden de afspraken al wel concreter gemaakt en wordt duidelijker wat de corporatie voor activiteiten gaat ondernemen.

Een gemeente is tevreden over de kwaliteit van de afspraken. De gemaakte afspraken worden hierbij bewaakt en nagekomen door de partijen. Ook is besloten om van eenjarige naar meerjarige afspraken te gaan, waardoor de afspraken wat verbreed zijn en meer op lange termijn kan worden gekeken. In een uitvoeringsagenda worden de afspraken vervolgens geconcretiseerd. Inhoudelijk kunnen de afspraken ten aanzien van bijvoorbeeld investeringsmogelijkheden of de capaciteit van de partijen nog wat verbeteren.

De andere gemeente beaamt dit beeld en geeft aan dat de afspraken zijn verbreed doordat onder meer is gekozen voor meerjarige afspraken in plaats van jaarlijkse afspraken. Tussentijds wordt in samenhang gekeken om afspraken te herijken en te actualiseren en wordt waar nodig bijgestuurd. Ook de wederkerigheid in de afspraken is volgende gemeente goed geborgd.

Proces van de prestatieafspraken

De Huurderij is positief over het doorlopen proces tot het komen van de prestatieafspraken. Hierbij wordt wel aangegeven dat het voor de Huurderij een zwaar proces is geweest, doordat de andere huurdersorganisatie niet meer aanschoof in het proces. Dit verzwaarde de werkdruk van de Huurderij. De huurders geven wel aan dat de partijen goed hun best hebben gedaan om de Huurderij te ondersteunen en van informatie te voorzien, maar geven ook aan dat een dergelijk proces niet voor herhaling vatbaar is. De Huurderij spreekt daarnaast de wens uit om ook betrokken te raken bij de uitvoeringsagenda om zodoende op de hoogte te blijven van ontwikkelingen. Doordat de betrokkenheid daarbij momenteel nog niet daar is heeft de Huurderij het gevoel geen volwaardig partner te zijn in de uitvoering.

Een gemeente is tevreden over het doorlopen proces en geeft aan dat er altijd goed en constructief overleg wordt gevoerd. De Huurderij is in dit proces volledig betrokken. Het proces verloopt ook naar tevredenheid volgens de gemeente. De gemeente geeft wel aan dat wordt gemerkt dat de Huurderij zich niet altijd even serieus genomen lijkt te voelen. De andere partijen moeten bezien hoe dat verbeterd kan worden. Hier lijkt de afgelopen tijd al wel wat verbetering in te zitten.

De andere gemeente is ook tevreden over het doorlopen proces tot het komen van de prestatieafspraken en geeft aan dat de totstandkoming zich positief heeft weten te ontwikkelen. De relatie met Rijnhart Wonen is hierin verbeterd. De wisselwerking tussen de partijen is goed en ook de relatie met de Huurderij is prima. De relatie met de andere huurdersorganisatie is een storende

factor geweest in het proces. De Huurderij heeft wel uitgebreid aan tafel gezeten en is aanwezig geweest bij de voorgesprekken.

Figuur 2.1: Ondertekening van de prestatieafspraken 2020 - 2024 door de partijen



3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Rijnhart Wonen wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de 'vermogensinzet', dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 3.1: Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0

3.3 Vermogensinzet

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht die Rijnhart Wonen, onder meer via de interne discussie en afstemming met stakeholders, geeft aan het weloverwogen afwegen van haar vermogensinzet. Door te werken met meerdere scenario's die de gevolgen van de inzet op een bepaald thema uitdrukken voor de inzet in een ander thema wordt bereikt dat de maatschappelijke opgaven de inzet krijgen die Rijnhart Wonen passend acht.

Rijnhart Wonen heeft begrotingen die aansluiten op haar ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid

Rijnhart Wonen heeft voor ieder jaar van de visitatieperiode een jaarplan en begroting opgesteld waarin ook een doorkijk wordt gegeven op de komende 10 jaar. Rijnhart Wonen heeft voor de beleidsplanperiode 2018-2022 in haar koersplan vijf resultaatgebieden benoemd. Te weten: dienstverlening, betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en organisatie.

In het jaarplan wordt kort ingegaan op de ambities die Rijnhart Wonen wil realiseren op de vijf bovengenoemde resultaatgebieden. Een uitgebreide weergave of onderbouwing zoals opgenomen in het koersplan ontbreekt echter in het jaarplan en de begrotingen. Het document kent dan ook een meer traditioneel gerichte financiële insteek. Alhoewel er niets mis is met een gedegen financiële onderbouwing, wil de visitatiecommissie Rijnhart Wonen meegeven de insteek van de

jaarplannen en de begrotingen meer zichtbaar te koppelen aan de doelstelling uit het koersplan. Hierdoor is het veel duidelijker wat de achterliggende redenen van Rijnhart Wonen zijn bij de inzet van haar vermogen te kiezen tussen bijvoorbeeld duurzaamheidsverbetering, woongenot en huurprijs.

Rijnhart Wonen heeft verschillende toetsen vastgelegd in het investeringsstatuut

Het investeringsstatuut geeft gestructureerd aan op welke wijze investeringen en desinvesteringen door Rijnhart Wonen worden voorbereid, beoordeeld en uitgevoerd. Hierbij is het aansluiten van de (des-) investeringen op de strategische koers en de prestatieafspraken een belangrijk onderdeel. In 2019 heeft Rijnhart Wonen het investeringsstatuut voor het laatst geactualiseerd.

Rijnhart Wonen hanteert een aantal criteria voor het beoordelen van een investering:

1. Strategische toetsen
2. Organisatorische toets
3. Technische toets
4. Financiële toetsen

Voor het doel van de visitatie zijn de strategische en de financiële toetsen het meest relevant en worden daarom kort toegelicht.

Strategische toetsen

Bij de strategische toets wordt vastgesteld of de investeringen voort vloeien uit de ondernemingsdoelstellingen en portefeuillestrategie van Rijnhart Wonen en passen binnen de gemeentelijke prestatieafspraken. Daarnaast dienen de investeringen te voldoen aan het wettelijk kader voor corporaties en dienen de projectrisico's in kaart te zijn gebracht.

Rijnhart Wonen toetst in welke mate de investering past in de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelen zoals geformuleerd in de portefeuillestrategie en/of het portefeuilleplan. Daarmee wordt geborgd dat de investering past binnen de huidige en toekomstige ontwikkeling van de vastgoedportefeuille en daarmee bijdraagt aan de realisatie van de wensportefeuille.

Ook wordt getoetst in welke mate de investering past binnen de met de gemeenten en de huurdersorganisatie gemaakte prestatieafspraken. Indien een investering niet past binnen de afspraken met voorgaande partijen moet worden gemotiveerd waarom van deze afspraken wordt afgeweken, wat de verwachte consequenties hiervan zijn en welke acties zijn ondernomen richting deze partijen om hen te informeren dan wel tot aangepaste afspraken te komen.

Financiële toetsen

Een project dient te voldoen aan de minimale vereisten voor de financiële kwaliteit van een project. Om dit te kunnen beoordelen, dient een financiële prognose van het project te worden opgesteld aan de hand van het financiële kader dat onder meer de normen van de toezichhouders omvat. Gezien het maatschappelijke karakter accepteert Rijnhart Wonen een lager rendement dan gebruikelijk is bij (woning)beleggers

Rijnhart Wonen weegt meerdere belangen goed af bij haar vermogensinzet middels scenario's

Binnen Rijnhart Wonen fungeert het MT als de investeringscommissie die in het investeringsstatuut is benoemd. Het MT zorgt voor het aandragen van projecten en het opstellen van investeringsvoorstellen en consulteert hierbij de voor het project relevante stakeholders in de organisatie.

Om te komen tot een goed beargumenteerde inzet van het vermogen voor de verschillende maatschappelijke opgaven worden discussies op verschillende niveaus gevoerd. De leden van het

MT hebben in eerste instantie een inbreng vanuit hun eigen portefeuille, zoals 'wonen' of 'financiën'. Door constructieve discussies en een gedeelde visie die als richtsnoer dient, zoals het koersplan, worden in gezamenlijkheid beslissingen genomen. Hierbij wordt er specifiek opgelet door het toepassen van scenario's dat de consequenties van de keuzen voor de inzet op andere thema's goed in beeld is. Wat betekent bijvoorbeeld de inzet op beschikbaarheid voor de inzetmogelijkheden bij betaalbaarheid, duurzaamheid of leefbaarheid.

Uit het voorgaande blijkt dat Rijnhart Wonen uitgebreide toetsen uitvoert en haar afwegingen goed onderbouwt bij het inzetten van haar vermogen voor de verschillende doelen. Hierbij worden de belangen van de huurders en de inhoud van de prestatieafspraken duidelijk meegenomen.

De visitatiecommissie is van mening dat Rijnhart Wonen bij het selecteren van passende investeringen de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven goed betreft en toelicht.

Rijnhart Wonen monitort de vrije bestedingsruimte

Rijnhart Wonen monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages.

Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Rijnhart Wonen aan het einde van 2020 gebruiken we de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 51% (norm Aw ≤ 85%)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 1,7 (norm Aw ≥ 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 50% (norm Aw ≥ 20%)

De Loan-to-value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als woningen met minder hoge leningen kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score beter op dit onderdeel. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat is de rentelasten te betalen uit de operationele kasstroom. Het is daarmee ook een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score is beter bij dit kengetal. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

Rijnhart Wonen houdt haar bestedingsruimte via de managementrapportages goed in te gaten. Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Rijnhart Wonen op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit, maar de ICR aan de lage kant is ten opzichte van de andere kengetallen. Uit de meerjarenbegroting 2021 tot en met 2029 blijkt dat de genoemde kengetallen de komende jaren blijven voldoen aan de normen.

Rijnhart Wonen is alert op het identificeren van kansen om haar bestedingsruimte optimaal te gebruiken, maar loopt ook tegen het probleem aan dat er in het werkgebied weinig concrete mogelijkheden zich aandienen.

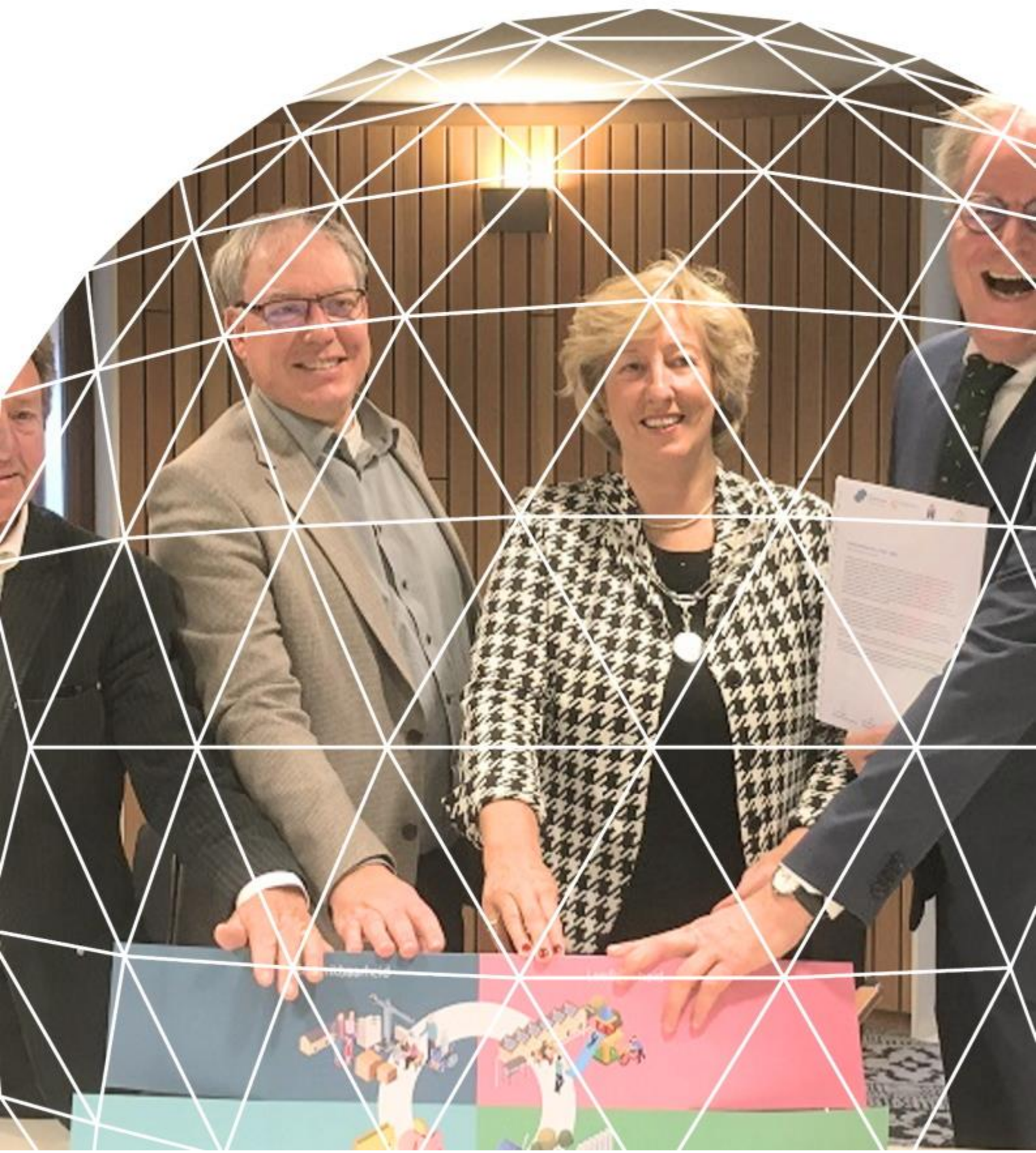
Rijnhart Wonen heeft geen opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit en scoort voldoende op doelmatigheid

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in de oordeelsbrieven de financiële continuïteit van Rijnhart Wonen beoordeeld. Er zijn geen opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit. Uit

de door Aw opgestelde toezichtbrief over 2020 blijkt dat de risicoklassering bovendien laag is op alle onderdelen.

Rijnhart Wonen scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten voor het jaar 2017 een B en voor de jaren 2018 tot en met 2020 een C-score. Een C-score is de laagste klassering, een A-score de hoogste haalbare. De lasten zijn van onder meer door uitgaven voor digitalisering en de toegenomen administratieve lasten en heffingen gestegen van 895 euro per vhe in 2017 tot 1068 euro per vhe in 2020. De visitatiecommissie is daarom van mening dat Rijnhart Wonen nog ruimte heeft in het verlagen van haar bedrijfslasten, waardoor meer geld beschikbaar komt voor de inzet op de opgaven.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Rijnhart Wonen wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 4.1: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7,0	7,0	33%	7,0
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen		7,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

4.3.1 Strategievorming

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de overwegend SMART-geformuleerde strategische doelstellingen zijn vertaald in kritische prestatie-indicatoren in het jaarplan. Daarnaast heeft Rijnhart Wonen het beleidsplan (2018-2022) in het licht van de ontwikkelingen tussentijds geactualiseerd.

Rijnhart Wonen heeft een visie vastgelegd in beleids- en koersplannen

Rijnhart Wonen heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in beleids- of koersplannen. In de periode van 2017 tot en met 2020 waren twee beleidsplannen en één koersplan van kracht: beleidsplan 'Expert in simpel wonen' (2013-2017), beleidsplan (2018-2022) en koersplan 'Een nieuwe koers' (2020-2024).

Rijnhart Wonen heeft in de genoemde en bondige beleidsplannen vanuit een missie en visie verschillende strategische doelstellingen benoemd. De beleidsplannen zijn vergelijkbaar qua opbouw en aanpak. De missie van Rijnhart Wonen is in de beleidsplannen eveneens ongewijzigd:

Rijnhart Wonen creëert kansen op de woningmarkt voor mensen die dit het meest nodig hebben.

De strategische doelstellingen zijn gestructureerd aan de hand van verschillende thema's. In het eerste beleidsplan zijn de volgende thema's benoemd: 'De klantgroepen en het woningaanbod', 'de kwaliteit van de woningvoorraad' en 'de verbinding met onze klanten, de omgeving en de belanghebbenden'. In het beleidsplan voor de periode van 2018 tot en met 2022 zijn de strategische doelstellingen gestructureerd aan de hand van de kernwaarden in het motto: Energie, duurzaam en passend. De strategische doelstellingen zijn indien mogelijk SMART-geformuleerd. Voorbeelden zijn:

- Rijnhart Wonen investeert de komende tien jaar € 132,2 ml, waarvan € 99,5 mln. in nieuwbouw, € 26,8 mln. in duurzaamheid en € 5,9 mln. in renovatie;
- Rijnhart Wonen zet Lokaal Maatwerk in om jaarlijkse circa 10 senioren met voorrang te verhuizen naar een passende woning;
- Rijnhart Wonen realiseert door complexgewijze maatregelen aan het einde van 2019 gemiddeld label B voor de woningvoorraad;
- Rijnhart Wonen hanteert voor nieuwe huren van bestaande woningen een streefhuur van maximaal 75% van de maximaal toegestane huur.

In 2019 heeft Rijnhart Wonen als gevolg van de ontwikkelingen in de samenleving, de corporatiesector en het werkgebied tussentijds een nieuwe koersplan opgesteld voor de periode van 2020 tot en met 2024. In het koersplan heeft Rijnhart Wonen nogmaals gekeken waar zij voor staat, de financiële mogelijkheden wederom tegen het licht gehouden en gekeken wat er van de corporatie gevraagd wordt en nodig is. Voor het ondernemingsplan is een strategische scenarioanalyse uitgevoerd, waarbij de ambities zijn afgezet tegen de financiële ruimte van Rijnhart Wonen. Het doel van de scenarioanalyse was het creëren van een strategische stip op de horizon en het verkrijgen van kennis en inzichten vanuit en draagvlak onder interne en externe belanghebbenden.

Rijnhart Wonen heeft de koers op de volgende punten bijgesteld:

- Rijnhart Wonen bouwt de komende tien jaar meer woningen;
- Rijnhart Wonen is een brede volkshuisvester: Rijnhart Wonen is er ook voor de middeninkomens en past de administratie daarop aan;
- Rijnhart Wonen moderniseert de bewonersparticipatie;
- Rijnhart Wonen volgt het Sociaal Huurakkoord;
- Rijnhart Wonen zet zich in voor gemengde en leefbare wijken.

Ambities Rijnhart Wonen:

- We bouwen 750 nieuwe woningen in 10 jaar.
- Door te bouwen voor doorstromers krijgen we meer verhuizingen en kunnen we meer mensen passend huisvesten.
- We voegen geen nieuwe woningen toe aan de verkoopvijver en verkopen in het tempo van de nieuwbouw.
- We bouwen voor lage inkomens en lagere middeninkomens.
- We benutten kansen om nieuwe woonvormen te creëren.
- Aankoop en transformatie van gebouwen

Rijnhart Wonen maakt in het koersplan onderscheid in de belangrijkste opgaven voor de komende jaren: beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid, leefbaarheid en samenwerking. Voor iedere opgave wordt een beschrijving gegeven en zijn ambities opgesteld. Rijnhart Wonen heeft de ambitie voor wat betreft het realiseren van nieuwbouw (beschikbaarheid) bijvoorbeeld bijgesteld naar 750 woningen in 10 jaar (zie afbeelding).

Het beleidsplan (2018-2022) is tot stand gekomen aan de hand van een breed participatietraject, waarbij belanghebbenden zijn gevraagd naar hun mening en visie op de maatschappelijke opgaven. Voor de actualiseren van het koersplan in 2020 zijn alleen de Huurderij en de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude betrokken.

Rijnhart Wonen heeft de visie vertaald naar een (meerjaren)begroting en een jaarplan

Rijnhart Wonen heeft op basis van de beleids- en koersplannen jaarlijks een (meerjaren)begroting en een jaarplan opgesteld. Voor de beleidsplanperiode van 2018 tot en met 2022 heeft Rijnhart Wonen vijf resultaatgebieden benoemd: dienstverlening, betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en organisatie. In het jaarplan worden per resultaatgebied de ambities beschreven die Rijnhart Wonen het betreffende jaar wil behalen.

Daarnaast zijn in het jaarplan kritische prestatie-indicatoren vastgelegd, die zijn gestructureerd aan de hand van verschillende prestatievelden: klanttevredenheid, betaalbaar huisvesten, kwaliteit, duurzaamheid, transitie, organisatie en financiën. Voor iedere kritische prestatie-indicator wordt een norm, een eenheid en een meetfrequentie gegeven. De (meerjaren)begroting geeft de financiële vertaling van het jaarplan (zie hoofdstuk 3).

De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de jaarplannen te structureren aan de hand van de thema's of opgaven in het koersplan, zodat de betreffende documenten zichtbaar op elkaar aansluiten.

4.3.2 Sturing op prestaties

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de inzichtelijke wijze waarop Rijnhart Wonen de belangrijkste ontwikkelingen, de kritische prestatie-indicatoren en de voortgang op het jaarplan monitort en de kwartaalrapportages hanteert.

Rijnhart Wonen maakt voor het monitoren van de voortgang op de voorgenomen maatschappelijke prestaties gebruik van kwartaalrapportages. De kwartaalrapportages geven inzicht in de belangrijkste ontwikkelingen in het betreffende kwartaal, de voortgang op de prestatie-indicatoren en de voortgang op het jaarplan. Daarnaast geven de kwartaalrapportages onder andere een kasstromenoverzicht en een risicotabel.

Figuur 4.1: Voortgang op kritische prestatie-indicatoren (uitsnede)

Transitie						
10	Oplevering nieuwbouw huurwoningen (aantal)	Jaarprognose	113	37	21	113
11	Startbouw nieuwbouw huurwoningen (aantal)	Jaarprognose	109	-	-	27
12	Startbouw nieuwbouw middenlange termijn (aantal)	Prognose	254	-	-	254
13	Verkoop huurwoningen (aantal)	Jaarprognose	25	17	12	32

De projecten Schenkelweg en Verde Vista 2,3 en 4 zijn komen te vervallen.
De verkoop van woningen bedraagt fors meer dan begroot. Er is voor 2020 een verkoopstop afgekondigd.

Bron: Kwartaalrapportage 3 2020 (Rijnhart Wonen)

De kwartaalrapportages geven Rijnhart Wonen de mogelijkheid om -indien noodzakelijk- tijdig bij te sturen. Voorbeelden van bijsturing zijn:

- Rijnhart Wonen heeft in het kader van de beschikbaarheid van woningen een verkoopstop afgekondigd bij de overschrijving van het aantal verkopen (zie afbeelding);
- Rijnhart Wonen heeft voor de ontwikkeling van het nieuwe ondernemingsplan financiële scenario's tot 2050 doorgerekend. Op basis van de strategische scenarioanalyse zijn twee aanpassingen gedaan. Het nieuwbouwprogramma is verhoogd van 600 naar 750 en het huurbeleid is 'verlaagd' van inflatie + een half procent naar het sociaal huurakkoord (inflatie en duurzaamheidsmaatregelen mogen niet leiden tot extra woonlasten);
- Rijnhart Wonen heeft de programmering/het woningtype van het nieuwbouwproject Bloemenvelde aangepast aan de behoeften van de doelgroep.

De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de kwartaalrapportages opnieuw te structureren en volledig aan te laten sluiten bij de jaarplannen, zowel qua inhoud als opmaak. De jaarplannen en de kwartaalrapportages sluiten grotendeels aan, maar de leesbaarheid kan daarmee verder worden gesterkt. Daarnaast is het wenselijk dat de verschillende tabellen in de kwartaalrapportages worden voorzien van een toelichting. Tegelijkertijd concludeert de visitatiecommissie op basis van de gesprekken met Rijnhart Wonen dat aan de hand van de kwartaalrapportages nadrukkelijk gestuurd wordt op de voortgang van de strategische doelstellingen en doelstellingen uit het jaarplan.

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve betrokkenheid van de Raad bij de besluit- en strategievorming binnen Rijnhart Wonen, de borging van de doelstellingen van de corporatie en de betrokkenheid in het lokale netwerk. Hierdoor is de Raad goed op de hoogte van de maatschappelijke opgaven en de ontwikkelingen daarin. De Raad is daarnaast actief bezig met het vernieuwen van de visie op het toezicht waarbij de maatschappelijke oriëntatie een prominente plaats inneemt. De Raad kan nog wel een optimaliseringsslag maken in het expliciteren van haar maatschappelijke rol en haar maatschappelijke afwegingen in de besluitvorming.

De RvC heeft haar toezichtvisie vernieuwd

De visitatiecommissie stelt vast dat de RvC gedurende de visitatieperiode een gedeelde visie heeft op haar maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie. De RvC heeft echter vrij recent afstand gedaan van deze visie, omdat deze wegens de vele ontwikkelingen van de afgelopen jaren niet meer actueel was. Er wordt op dit moment een nieuwe visie ontwikkeld, die dieper moet ingaan op het brede scala aan onderwerpen waar de RvC mee te maken heeft. Belangrijke componenten hierbij zijn onder meer de sociale en maatschappelijke rol van de RvC. Deze zaken zijn nu 'actiever' benoemd dan in de oude visie het geval was.

De nieuwe toezichtvisie moet daarnaast volgens de Raad een levend en actueel document blijven, waarin duidelijk wordt waar de Raad voor staat, wat de uitgangspunten zijn en wat haar visie op de toekomst is. De visitatiecommissie geeft de RvC mee de visie op de maatschappelijke rol explicieter vast te leggen dan in de oude versie het geval was. Hierdoor neemt de transparantie over hoe de maatschappelijke rol geborgd is in het toezicht toe.

De RvC participeert in strategievorming en is passend betrokken in het proces om te komen tot prestatieafspraken

De visitatiecommissie stelt vast dat de RvC op passende wijze betrokken is geweest bij de strategievorming van Rijnhart Wonen. Zo is de RvC actief betrokken geweest bij de totstandkoming van de nieuwe koers in het herijkte ondernemingsplan. Het oude koersplan was opgesteld onder een interim-directeur bestuurder en was volgens de RvC niet meer passend bij de nieuwe ingeslagen richting van de corporatie. In het proces tot het komen van de nieuwe koers is de RvC meermaals geraadpleegd en gevraagd om input te leveren.

Vanuit de RvC zijn uiteindelijk twee voornamen punten gekomen die in de nieuwe koers meegenomen dienen te worden. Deze hebben betrekking op de beschikbaarheid en duurzaamheid en de sociale vraagstukken. Ten aanzien van de beschikbaarheid was de RvC van mening dat hier meer op ingezet diende te worden. Ten aanzien van de sociale vraagstukken was de RvC van mening dat de opgaven in het sociale domein toenemen en complexer worden. Rijnhart Wonen dient hier op voorbereid te zijn om hier invulling aan te kunnen geven. De RvC vraagt hier aandacht voor. Ook de samenwerking met zorg- en welzijnspartijen dient hierbij steeds intensiever te worden om in samenhang opgaven aan te pakken.

De RvC houdt vervolgens sterk de vinger aan de pols om na te gaan of de doelstellingen uit de nieuwe koers zich vertalen in de jaaragenda. De vertaling van de visie naar de jaaragenda borgt dat de benoemde punten ook worden opgepakt en dat visie en acties in relatie staan met elkaar.

De visitatiecommissie stelt daarnaast vast dat de RvC is betrokken bij het proces van de prestatieafspraken. De Raad participeert hierbij niet in het opstellen van de afspraken zelf, maar stelt kritische vragen en levert daarnaast input over de vorm waarin de afspraken worden opgesteld. Zo heeft de RvC benadrukt dat de afspraken concreet en realistisch moeten zijn. Afspraken moeten gecontroleerd kunnen worden en het resultaat gecheckt. Ook moet het geen jaarlijkse, verplichte aangelegenheid worden. Nu worden de afspraken bijvoorbeeld meerjarig ingestoken wat door de RvC als positief wordt ervaren.

De RvC bewaakt actief de realisatie van de maatschappelijke opgaven

De Raad houdt ook actief de realisatie van de opgaven in het oog en heeft daarbij een aantal maal bijgestuurd op bepaalde zaken. Zo is door de Raad bijgestuurd in een sloop/nieuwbouwproject om meer woningen op te leveren dan oorspronkelijk gepland en heeft de Raad gestuurd op het actiever verkennen van nieuwbouwlocaties. Ook is door de RvC om de continuïteit te borgen nauwlettend de vinger aan de pols gehouden bij het hoge verloop in de organisatie.

De visitatiecommissie geeft de RvC wel richting de toekomst mee om explicieter op te stellen wat vanuit de Raad (maatschappelijke) overwegingen en/of afwegingen zijn om tot een besluit te komen. Dit kader van maatschappelijke doelen of maatschappelijk rendement kan bijvoorbeeld een plaats krijgen in de nieuwe visie op het toezicht.

De RvC houdt voeling bij veranderende opgaven en ontwikkelingen en is zichtbaar in het lokale netwerk

De visitatiecommissie stelt vast dat de RvC gedurende de visitatieperiode op passende wijze en via verschillende kanalen informatie tot zich heeft genomen om voeling te behouden bij ontwikkelingen en lokale opgaven om zo haar toezichthoudende rol te kunnen vervullen.

De RvC heeft door haar activiteiten getoond het belangrijk te vinden, breed geïnformeerd te worden over de (lokale) opgaven en de ontwikkeling daarin. Er is bijvoorbeeld informatie opgehaald aan de hand van diverse gesprekken vanuit onder andere het lokale netwerk. Deze gesprekken en/of activiteiten waren onder meer:

- De RvC heeft diverse gesprekken gevoerd met de leden van de OR over interne ontwikkelingen, de sfeer en betrokkenheid van het personeel;
- De RvC heeft diverse gesprekken gevoerd met de huurdersorganisaties over de samenwerking met Rijnhart Wonen, het contact met de RvC, de contacten tussen de huurdersorganisaties en andere ontwikkelingen.
- Leden van de RvC zijn aanwezig geweest tijdens festiviteiten rondom bouwprojecten;
- De RvC heeft jaarlijks verschillende gesprekken gevoerd met de wethouders van de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude;
- De RvC heeft kennis genomen van het jaarverslag van de klachtencommissie.

Met name de informele bijeenkomsten grijpt de RvC aan om voeling te houden bij wat er speelt en leeft onder de huurders. Waar wonen onze huurders? Waar zitten pijn- of aandachtspunten? Dit biedt kaders voor toekomstige besluitvorming en biedt inzicht in de leefwereld. De contacten en de aanwezigheid bij bijeenkomsten dragen eraan bij dat de RvC zichtbaar en aanspreekbaar is in het lokale netwerk.

De RvC verantwoordt haar activiteiten in het jaarverslag. De maatschappelijke rol en afwegingen van de RvC zouden in de ogen van de visitatiecommissie nog explicieter in het jaarverslag kunnen worden vastgelegd.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie geeft inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

4.5.1 Externe legitimatie

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege uitgebreide wijze waarop met name de huurders en de gemeenten betrokken worden bij de ontwikkeling van beleid en de wijze waarop Rijnhart Wonen werkt aan modernisering van de huurdersparticipatie. Bovendien geeft Rijnhart Wonen in de reguliere overleggen regelmatig een terugkoppeling op de voortgang van de prestaties en eventuele bijstelling van plannen.

Rijnhart Wonen werkt samen met de huurdersorganisatie(s)

Rijnhart Wonen heeft tot in 2019 samengewerkt met twee huurdersbelangenorganisaties: De Huurderij (vanuit Zoeterwoude) en de HBOL (vanuit Leiderdorp). De corporatie heeft halverwege 2019 echter de samenwerkingsovereenkomst met de HBOL opgezegd, omdat Rijnhart Wonen onvoldoende zicht kreeg op de belangen van de Leiderdorpse huurders via de formele participatie door HBOL. Vanaf 2019 is De Huurderij zodoende de rol van centrale huurdersorganisatie gaan invullen en betrokken bij het opstellen van de gezamenlijke prestatieafspraken.

Rijnhart Wonen heeft structureel eens per kwartaal overleg met De Huurderij. Daarnaast werkten Rijnhart Wonen en De Huurderij intensief samen in verschillende participatietrajecten, waaronder themagerichte overlegbijeenkomsten in het kader van wijzigingen in beheer en beleid.

Rijnhart Wonen heeft ingezet op de modernisering van de huurdersparticipatie

Rijnhart Wonen vindt het belangrijk dat huurders worden betrokken bij de ontwikkeling van beleid. Van daaruit heeft Rijnhart Wonen ingezet op modernisering van de huurdersparticipatie. De corporatie heeft De Huurderij in 2019 verzocht om de rol van centrale huurdersorganisatie op zich te nemen én de basis van de huurdersorganisatie te verbreden. Daarnaast heeft Rijnhart Wonen een zogenaamde Denktank in het leven geroepen. Rijnhart Wonen heeft in 2019 alle huurders uitgenodigd om deel te nemen aan de Denktank, waarna de corporatie in een bijeenkomst met ongeveer 90 huurders heeft gesproken over prettig en veilig wonen in Leiderdorp en Zoeterwoude. Vervolgens is de corporatie met een kleinere groep huurders aan de slag gegaan om de Denktank verder vorm te geven. De maatregelen als gevolg van het Corona-virus hebben echter roet in het eten gegooid. Na de Corona-maatregelen zal verder worden gewerkt aan en met de Denktank.

Rijnhart Wonen overlegt met verschillende bewonerscommissies

Rijnhart Wonen heeft drie bewonerscommissies in Leiderdorp en vier bewonerscommissies in Zoeterwoude. De bewonerscommissie behartigt de belangen van de bewoners van een wooncomplex met minimaal 25 woningen. De bewonerscommissie kan bijvoorbeeld voorstellen doen voor verbeteringen aan woningen en de woonomgeving. Eén keer per jaar houdt de bewonerscommissie een vergadering.

Daarnaast organiseert Rijnhart Wonen bewonersbijeenkomsten, meer dan eens in samenwerking met de bewonerscommissies. Rijnhart Wonen organiseerde bijvoorbeeld samen met de bewonerscommissie van Het Keerpunt een bewonersbijeenkomst over brandveiligheid en een bijeenkomst met een bewonerscommissie die meedacht over het onderhoud Kouzijnpad/Blankaartweg. Rijnhart Wonen overlegt met bewonersinitiatief Woning Advies Commissie (WAC) over het ontwerp van nieuwbouwprojecten.

Rijnhart Wonen werkt samen met de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude

Rijnhart Wonen heeft met de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude gezamenlijk (meerjarige) prestatieafspraken opgesteld. De prestatieafspraken bieden de basis voor diepere en langjarige samenwerking met gemeenten en de huurdersorganisatie. Naast de samenwerking binnen de prestatieafspraken werkt Rijnhart Wonen samen met de gemeenten aan specifieke onderwerpen. Voorbeelden zijn de samenwerking met de gemeente Leiderdorp en Zorginstantie De Binnenvest binnen de pilot 'Weer Thuis' met als resultaat de realisatie van een 'Friendswoning' en het samenwerkingstraject met de gemeente Leiderdorp met betrekking tot het convenant Snelle Hulp Bij Schulden (SHBS).

Rijnhart Wonen zoekt samenwerking met zorg- en welzijnspartijen

Rijnhart Wonen zoekt in het kader van de sociaal-maatschappelijke opgaven in toenemende mate samenwerking met zorg- en welzijnspartijen, bijvoorbeeld in het kader van het huisvesten van bijzondere doelgroepen of om bij te dragen aan de leefbaarheid en het alledaagse leven van de huurders. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om een belanghebbendenbeleid vast te leggen, waarin de belangrijkste belanghebbenden van Rijnhart Wonen zijn geïdentificeerd en de wijze waarop Rijnhart Wonen samenwerkt of samenwerking zoekt wordt toegelicht. Vervolgens kan het belanghebbendenbeleid worden gebruikt voor het jaarverslag en de website.

Rijnhart Wonen koppelt terug in de reguliere overleggen

Rijnhart Wonen geeft in de reguliere overleggen met de gemeenten, de Huurderij en de andere belanghebbenden regelmatig een terugkoppeling over de voortgang op de voorgenomen prestaties, de (eventuele) bijstelling van plannen en de wijze waarop de inbreng van belanghebbenden is betrokken in de ontwikkeling van beleid. Rijnhart Wonen heeft bijvoorbeeld 4 keer per jaar regulier overleg met de gemeenten en 4 per jaar regulier overleg met de Huurderij.

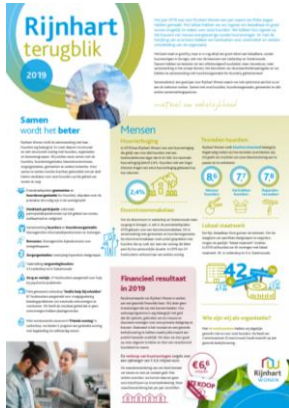
4.5.2 Openbare verantwoording

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat de openbare publicaties transparant en zeer goed leesbaar zijn en Rijnhart Wonen met een 'placemat' de verantwoording laagdrempelig en breed toegankelijk heeft gemaakt.

De openbare verantwoording vanuit Rijnhart Wonen vindt hoofdzakelijk plaats aan de hand van het jaarverslag, de website en een nieuwsbrief. Het jaarverslag geeft een bondig en leesbaar overzicht van onder andere de volkshuisvestelijke prestaties in het betreffende jaar. De prestaties zijn gestructureerd aan de hand van de thema's 'Mensen', 'Stenen' en 'Organisatie'. In het jaarverslag wordt zijdelings de koppeling gelegd met de eigen ambities of de prestatieafspraken. Het jaarverslag wordt tevens uitgegeven in een populaire versie met een zogenaamde 'placemat', waarin de prestaties in het betreffende jaar grafisch zijn weergegeven. De 'placemat' wordt bovendien gebruikt om de prestaties in lokale media te belichten.

Figuur 4.2 Placemat met terugblik 2019 (Rijnhart Wonen)



De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de (te ontwikkelen) structuur in de strategie-
vorming en de prestatiesturing (zie paragraaf 4.3) door te trekken naar het jaarverslag en tevens de
koppeling te leggen met de externe (concrete) opgaven en de prestatieafspraken. Op deze wijze
wordt voor de lezer van het jaarverslag eenvoudiger om de prestaties van Rijnhart Wonen te
duiden.

Naast het jaarverslag wordt gebruik gemaakt van de website. De website geeft nieuwsberichten,
praktische informatie voor huurders en woningzoekenden, informatie over de organisatie en
verschillende publicaties, waaronder het jaarverslag, het ondernemingsplan en de prestatie-
afspraken. De visie op duurzaamheid en de duurzaamheidsprojecten zijn specifiek uitgelicht op de
website. De samenwerkingsovereenkomst en de werkwijze van de energiecoöperatie Delen
Duurzame Energie worden bijvoorbeeld toegelicht. Via de website zijn tevens de nieuwsbrieven te
downloaden en is het mogelijk om zich aan te melden voor de digitale nieuwsbrief.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Wie we zijn

Met ruim 2700 woningen in Leiderdorp en meer dan 600 woningen in Zoeterwoude is Rijnhart Wonen dé woningcorporatie in deze twee gemeenten. We zijn financieel gezond. We verhuren, onderhouden, verduurzamen bouwen en verkopen woningen voor huishoudens met een laag inkomen, maar ook met een midden inkomen en voor mensen die tot een bijzondere doelgroep behoren. Samen met onze partners en huurders werken we aan een leefbare en gezonde woonomgeving waar onze huurders veilig, comfortabel, betaalbaar en prettig wonen. Beschikbaarheid van woningen, betaalbaarheid en duurzaamheid zijn belangrijke speerpunten waar we samen aan werken. De klant staat hierbij voorop en samen bewegen we mee in de veranderende wereld door te blijven ontwikkelen als organisatie en in de wijken waar onze woningen staan. Dit is ook terug te vinden in onze missie en visie.

Missie

We zijn er om mensen met lagere inkomens te huisvesten, maar zien onze maatschappelijke verantwoordelijkheid breder dan dat. We willen bijdragen aan het oplossen van de grote problemen van deze tijd. Zo dient de kern van ons werk meerdere doelen. Rijnhart Wonen creëert kansen in de woningmarkt voor mensen die niet makkelijk aan een woning kunnen komen via de vrije markt en we staan voor het woongenot van onze huurders.

Visie

Rijnhart Wonen is dé woningcorporatie van Leiderdorp en Zoeterwoude. Dit betekent dat wij ons richten op deze beide gemeenten. We zijn er voor onze huurders.

Gemiddeld worden onze huurders kwetsbaarder en ze zijn minder goed in staat zelfstandig te wonen. Verschillende ontwikkelingen werken dit in de hand: langer zelfstandig thuis wonen, extramuralisering, decentralisatie zorg, inkomenseisen van de Woningwet en de keuze voor de inclusieve samenleving. Het samen leven in onze complexen komt hierdoor onder druk te staan. Veel huurders redden het niet zonder extra ondersteuning van ons. In alles wat we doen zijn antwoorden te vinden op dit vraagstuk. Het geeft ons richting, focus en is een bron van inspiratie.

De druk op betaalbare woningen is hoog. Er is een groot tekort aan sociale huurwoningen. Ook mensen met middeninkomens hebben moeite een passende woning te vinden. Doorstroming stagneert. Door het gebrek aan uitleglocaties is verdichting het adagium. Het klimaat verandert, het tempo van de verduurzaming moet omhoog. Er ligt een grote opgave ook voor ons.

Waar we voor staan

We willen onze huurders woongenot bieden en dat begint bij een goede woning. Een plek waar je je thuis voelt.

- Beschikbaarheid als kernvraagstuk: Wij bouwen voor woningzoekenden met lage inkomens en lage middeninkomens. Ook richten wij ons op de bijzondere doelgroepen: mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking, statushouders of anderen die door hun persoonlijke situatie niet of nauwelijks zelf een woning kunnen vinden.
- Betaalbaarheid doen we samen: Wij volgen in ons huurbeleid het Sociaal Huurakkoord: inflatievolgend en welvaartsvast. De kwaliteit van de woning blijft de grondslag voor het huurprijsbeleid.
- Spijteloos in duurzaamheid: Het is onze opgave om bij te dragen aan het beperken van de woonlasten en aan het klimaat. Wij zetten in op duurzaamheidsmaatregelen die de totale woonlasten niet verhogen. Wij onderschrijven de ambitie van de overheid: alle woningen CO2 neutraal in 2050. We investeren allereerst in isoleren en zonnepanelen.

- **Ambassadeurs van leefbaarheid:** Samenwerking in fysiek en sociaal domein met huurders, huurdersbelangenorganisatie, zorg- en welzijnsorganisaties en gemeenten voor prettig en veilig wonen in gemengde wijken.
- **Samen wordt het beter:** Samenwerken met onze partners en continu verbeteren draagt bij tot gezamenlijk succes. **Modernisering huurdersparticipatie:** Niet alleen vroegtijdig en vooraf onze huurdersorganisatie De Huurderij te betrekken bij het ontwikkelen van ons beleid, maar we hebben ook oog en geven vorm aan vernieuwende vormen van participatie zoals een denktank.

Kernwaarden

We zijn er voor onze huurders, en tegelijkertijd moeten we ook voldoen aan wetgeving en financieel gezond blijven. De wereld verandert én we willen het steeds beter doen. Om hier op een eenduidige manier mee om te gaan, werken we met de volgende kernwaarden.

De klant voorop

Als woningcorporatie zijn we er niet voor onszelf. We zijn er ook niet voor onze woningen. We zijn er voor onze huidige en toekomstige huurders. Wij zorgen voor een goede woning, die comfortabel, betaalbaar en passend is. En nemen onze verantwoordelijkheid als overlast niet onderling opgelost kan worden.

Energie

Een maatschappelijke bijdrage leveren, doelmatig en tegelijkertijd met je hart werken is niet altijd even makkelijk. We kijken waar we onze huurders kunnen helpen. Persoonlijk contact en zaken in één keer goed regelen, dat vinden onze huurders belangrijk. Zo kunnen we werken met ziel én zakelijkheid!

Blijven verbeteren

Wij kijken nieuwsgierig naar de wereld om ons heen. Wij vragen ons steeds af of de huurder er beter van wordt. We benutten graag kansen om huurders beter te bedienen en ons werk beter te doen.

Steeds samen op reis

Onze huurders bepalen of we het goed doen en daar waar het beter kan. Wij zoeken actief de samenwerking op met bewoners. 'Onze' gemeenten stellen woonvisies op waarin zij ook keuzes en doelen benoemen. Zij zijn een belangrijke samenwerkingspartner voor ons. Ditzelfde geldt voor de aannemers waarmee we werken, zorginstellingen die kwetsbare huurders begeleiden en voor onze andere partners. Om continu te kunnen verbeteren hebben we al onze partners nodig. Het verbinden en meer in gesprek zijn over de doelstelling is minimaal zo belangrijk als het realiseren van ervan.

Positionering

Rijnhart Wonen is dé corporatie van Leiderdorp en Zoeterwoude. Dit betekent dat wij ons richten op deze beide gemeenten. Richting 2030 groeit de vraag naar sociale huurwoningen in Leiderdorp en Zoeterwoude. Er is vooral behoefte aan meer betaalbare huurwoningen op de markt met een huur onder de aftoppingsgrenzen. Maar ook van woningen met een middenhuur. Er wordt een groei verwacht van kleine huishoudens, voor zowel jongeren als ouderen. Voor hen willen we aantrekkelijke, toekomstbestendige woningen bouwen. Waar je een gezin kunt starten, of je kleinkind kan blijven logeren.

Wij geven antwoord op de woonvisies van de gemeenten en zien ons zelf als een belangrijke partner om doelen op het gebied van volkshuisvesting in beide gemeenten te realiseren. Ook zien we meer en meer dat wij een speler zijn binnen de regio en vinden dit ook logisch. Er is al sinds jaren geen sprake meer van een gemeentelijke woningmarkt; we zijn overduidelijk onderdeel van

een regionale woningmarkt. In deze regionale woningmarkt is behoefte aan meer sociale huurwoningen. Dit betekent dat wij ons qua doelgroepontwikkeling niet alleen moeten focussen op de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude maar juist ook de ontwikkeling van de regio actief willen volgen.

Terugblik

In de periode 2018-2020 hebben we te maken gehad met een wijziging van bestuur en management. De koers van de organisatie is daarmee aangepast en bijgesteld. Het heeft tijd gekost om intern de neuzen dezelfde richting op te krijgen. Er is echter veel werk verzet, en er zijn nog steeds meer dan genoeg uitdagingen om onze ambities waar te maken. Enkele resultaten van de afgelopen jaren die eruit springen:

- Oplevering van 131 nieuwbouw woningen in Leiderdorp (Brittenstein, Bij de Zijl en Amaliaplein) en Zoeterwoude (Verde Vista) en gestart met de bouw van 76 woningen in Leiderdorp (Driemaster) en Zoeterwoude (Bloemenvelde).
- Met de oplevering van de nieuwbouw hebben we bijgedragen aan de doorstroming: 41 woningen zijn vrijgekomen na de oplevering van Brittenstein.
- Vanaf 2017 hebben we 85 woningen verkocht.
- Gestart met verhuur in het middensegment: van 3 verhuringen in 2019 naar 20 in 2020.
- Oprichting van de energiecoöperatie Delen Duurzame Energie: eerste zonnestroominstallatie opgeleverd in Leiderdorp.
- Het plaatsen van 1.015 zonnepanelen op 6 appartementencomplexen.
- Plaatsen zonnepanelen op eengezinswoningen: ruim 2200 zonnepanelen op 382 woningen in samenwerking met Ecorus.
- Het projectmatig vervangen van moederhaarden door CV-ketels.
- Samenwerken met ketenpartners onderhoud o.b.v. TCO (vanaf 2017).
- Aankoop De Zijlstream: behouden van 29 sociale huur woningen in Leiderdorp.
- Pilot gemeente Leiderdorp 'Snelle hulp bij schulden'.
- Bespaarbijeenkomsten georganiseerd voor bewoners over energiebewustzijn.
- Vernieuwende participatie: de Denktank.
- Gezamenlijke meerjaren prestatieafspraken met gemeente Zoeterwoude, gemeente Leiderdorp, de Huurderij en Rijnhart Wonen.
- Pilot waarbij de centrale verwarmingsinstallaties in de woningen worden vervangen door een hybride warmtepomp-installatie in Zoeterwoude.
- Uitvoering pilot levensloopbestendige woningen Madeliefpad, Zoeterwoude.
- Pilot vernieuwende woonvorm 'Friends woning' in Leiderdorp: we bieden 3 jongeren een gedeelde woning met begeleiding tot zelfstandig wonen.

In 2020 hebben we, ondanks de veranderingen en uitdagingen bij ons, onze partners en huurders door de Corona-crisis, veel bereikt. We zijn altijd bereikbaar gebleven voor onze huurders en hebben alle activiteiten doorgezet. We hebben zelfs meer woningen verhuurd dan ooit, drie nieuwbouwprojecten opgeleverd, twee nieuwbouw projecten opgestart en 14 onderhoudsprojecten uitgevoerd. Op het gebied van participatie was het ingewikkelder. Hier hebben we onze ambities en plannen bijgesteld.

Toekomst

In ons koersplan 2020-2024 hebben we onze ambities benoemd en deze worden nu verder uitgewerkt en in praktijk gebracht.

- Een grote ambitie is de toevoeging aan de woningvoorraad van 750 nieuwe woningen in de komende 10 jaar. Zowel in Leiderdorp als Zoeterwoude gaan we onze woningvoorraad vergroten. In 2020 zijn al 113 woningen aan onze woningvoorraad toegevoegd en 76 woningen zijn in aanbouw. Samen met de gemeenten zijn we op zoek naar nieuwe locaties en andere mogelijkheden om onze ambitie, maar ook die van de gemeenten, waar te maken. Door te bouwen voor doorstromers krijgen we meer verhuizingen en kunnen we meer mensen passend huisvesten.
- We bouwen voor lage inkomens en lagere middeninkomens. De portefeuillestrategie is leidend in het type woning en de gewenste huurprijs.
- We benutten kansen om nieuwe woonvormen te creëren. We werken samen met gemeenten en zorgpartijen om kwetsbare bewoners te huisvesten en om deze mensen een goed thuis in de wijk te geven.
- Bij het verduurzamen van de woningen houden we rekening met de woonlasten van bewoners (deze mogen niet stijgen), en willen we tegelijkertijd voldoen aan doelstellingen op het gebied van duurzaamheid en energie. We kijken verder dan alleen de duurzaamheid van de woning. Ook klimaatadaptatie en circulariteit krijgen meer aandacht.

Naast deze ambities willen we een fijne woonomgeving voor onze huurders blijven bieden, waar leefbaarheid van de buurt en onderhoud van de woning belangrijke aandacht blijven houden.

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Rijnhart Wonen heeft de rapportage van de maatschappelijke visitatie ontvangen over de periode 2017 – 2020. Allereerst danken wij de visitatiecommissie voor het zorgvuldig verzette werk en de fijne samenwerking. De flexibiliteit in deze tijd van corona is geen belemmering geweest tijdens het proces. Veel contact was digitaal, maar we hebben toch mogelijkheden gezocht om bijvoorbeeld ‘in het echt’ ons werkgebied te laten zien. Met het visitatierapport heeft Rijnhart Wonen niet alleen een goede evaluatie van het in de afgelopen jaren geleverde werk gekregen, maar ook de bevestiging gekregen dat er een stevig fundament ligt voor de ontwikkeling van de organisatie in de komende jaren.

In de periode 2017-2020 is het denken over de maatschappelijke verantwoordelijkheid en opgaven van corporaties sterk gewijzigd. Ook de organisatie zelf is in die periode sterk veranderd. De hoofdconclusies van de visitatie geven, zeker in het licht van al deze veranderingen, reden tot tevredenheid: “De gesproken belanghebbenden zijn over de gehele breedte tevreden over zowel de volkshuisvestelijke prestaties van als de samenwerking met Rijnhart Wonen.” En: “De belanghebbenden zijn ook erg tevreden over de relatie en communicatie met en de invloed op het beleid van Rijnhart Wonen.”

Twee jaar geleden hebben we de koers gewijzigd. Onze ambities in relatie tot de opgaven worden met een 8 beoordeeld. De richting is dus goed. De commissie herkent dit ook en geeft voor zowel de koerswijziging als de realisatie daarvan ‘pluspunten’ over de volle breedte van haar scorekaart. De koerswijziging die we in 2019 hebben ingezet is echter nog niet voltooid. Bovendien, de maatschappelijke vragen die aan ons worden gesteld, blijven wijzigen. We zijn dan ook blij met de uitnodiging die we door het rapport heen lezen: “Met het oog op de toekomst wordt hierbij aangegeven dat de samenwerking kan worden geïntensiveerd om de groeiende opgaven en uitdagingen op te kunnen pakken.” Deze wens heeft onze organisatie ook.

Het rapport is gebaseerd op bestudeerde stukken en een interview met beide gemeenten, De Huurderij, de bestuurder van Ons Doel en de bestuurders van twee zorginstellingen (Haardstee en De Binnenvest). Partijen met wie we structureel in gesprek zijn. Volgens het rapport zijn we goed in gesprek, hetgeen niet betekent dat we iedere individuele voorkeur (kunnen) honoreren.

De concrete adviezen die de visitatiecommissie meegeeft, nemen we uiteraard ter harte. De genoemde aanbevelingen zijn ook bekend, uitgezonderd de verschillende aanbevelingen over de stukken in de planning- en controlcyclus en het stakeholderbeleid. De belangrijkste conclusies voor ons zijn:

1. We worden bevestigd op de juistheid van de ingeslagen weg. Zowel qua strategie als in de ontwikkeling van de organisatie.
De concrete verbeterpunten vanuit De Huurderij zijn actualiteiten die op de agenda met hen staan. De behoefte om de samenwerking te verbeteren vanuit de zorg- en welzijnsorganisaties is wederzijds en onderwerp van gesprek in de nieuwe ‘tactische tafel Leidse regio’. Onze medewerkers en MT maken bij iedere nieuwe samenwerking ook afspraken hierover en evalueren deze afspraken.
2. We herkennen de aanbeveling om de stukken van de planning en controlcyclus te stroomlijnen, zodat de samenhang zichtbaarder is. Dit pakken we vanuit het managementteam het komend jaar op.
3. We hebben 3 allerbelangrijkste stakeholders: de beide gemeenten en De Huurderij. De samenwerking met hen is naar volle tevredenheid van alle partijen geregeld. Met beide gemeenten is een structuur van bestuurlijke overleggen per kwartaal en twee

wergroepen waarin wordt samengewerkt op het fysieke en sociale domein. De Huurderij ontwikkelt haar eigen visie op haar functioneren. Daarnaast bedienen we deze partijen op maat. Een aanleiding om stakeholderbeleid te ontwikkelen ontbreekt op dit moment. Meer in zijn algemeenheid is een overstijgend stakeholderbeleid iets voor grote corporaties met veel stakeholders.

Augustus 2021

Namens directeur-bestuurder en voorzitter van de RvC

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Tabel B 1 Rijnhart Wonen

Naam	Functie
De heer C. Mommers	Directeur-bestuurder
Mevrouw K. Moes	Manager Wonen
De heer R. van der Veer	Manager Vastgoed
De heer S. van der Veer	Manager Financiën
Mevrouw P. van Empel	Adviseur Strategie
De heer G. Wuisman	Voorzitter RvC
Mevrouw A.M. Kremer	Vicevoorzitter RvC

Tabel B 2 Belanghebbenden

Organisatie	Belanghebbende	Functie
Gemeente Leiderdorp	De heer W. Joosten	Wethouder
	mevrouw M. van Bruggen	Beleidsmedewerker
Gemeente Zoeterwoude	De heer R. Bouter	Wethouder
	De heer Vennik	Beleidsmedewerker
De Huurderij	Mevrouw J. Boere	Voorzitter
	De heer R. Gavelink	Bestuurslid
	De heer J. Matze	Bestuurslid
De Binnenvest	Mevrouw E. Klooster	Directeur-bestuurder
Incluzio Leiderdorp	Mevrouw J. de Vries	Manager
De Haardstee	De heer J. Driesprong	Directeur-bestuurder
Ons Doel	De heer C. Klap	Directeur-bestuurder
Delen Duurzame Energie	De heer G. van Schöll	Medeoprichter

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Rijnhart Wonen in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Rijnhart Wonen hebben.

Rotterdam, 6 april 2021

Maarten Nieland
Director en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Rijnhart Wonen in 2021] in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Rijnhart Wonen.

Rotterdam, 6 april 2021

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Rijnhart Wonen in 2021] in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Robert Kievit heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Robert Kievit geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Robert Kievit geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Rijnhart Wonen.

Rotterdam, 6 april 2021

Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Frank de Gouw verklaart hierbij dat de visitatie van Rijnhart Wonen in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Frank de Gouw heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Frank de Gouw geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Frank de Gouw geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Rijnhart Wonen.

Rotterdam, 6 april 2021

Frank de Gouw

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland



Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Director

Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam
1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

2017 - heden Director Ecorys Regions & Cities, voorzitter visitaties woningcorporaties
2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties
2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate
1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als director op de afdeling Regions & Cities. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Secretaris

Robert Kievit



Naam, titel, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Senior Consultant

Onderwijs:

2011 - 2013	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011	Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004	Vwo, Walburg College Zwijndrecht

Loopbaan:

2015 - heden	Senior Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielchets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomangement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomangement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als senior consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van woningmarkt, volkshuisvesting en leefbaarheid voor woningcorporaties, gemeenten en ministeries. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, omgevingsbewust, sociaalvaardig en kritisch.

Commissielid

Frank de Gouw

Naam, titel, voorletters:

de Gouw, ing./MSc, F.A.

Geboorteplaats en –datum:

's-Hertogenbosch, 22-06-1993



Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2016 – 2018	Radboud Universiteit, Nijmegen – Master Urban Geography
2015 – 2016	Radboud Universiteit, Nijmegen – Premaster Geography and Spatial Planning
2011 – 2015	HAS Hogeschool, 's-Hertogenbosch – Urban and Rural Development
2005 – 2011	d'Oultremontcollege, Drunen – Atheneum

Loopbaan:

2018 – heden	Consultant Regions & Cities, ECORYS
2017 – 2018	Graduate Intern, ARCADIS BV

Profielchets:

Frank de Gouw is commissielid van deze visitatie en werkzaam als consultant bij Ecorys binnen de afdeling Regions & Cities. Als afgestudeerd stadsgeograaf aan de Radboud Universiteit in Nijmegen is Frank in staat om de wederzijdse wisselwerking en dynamiek van geografische (ruimtelijke) verschijnselen te doorgronden, zoals locatiegedrag van economische actoren, het sociaal-ruimtelijk handelen van bedrijven, overheidsinstanties, huishoudens en individuen en de sociaaleconomische ontwikkeling van steden en regio's. Frank heeft daarnaast inhoudelijke kennis van en vaardigheid in het actuele onderzoek omtrent het gebied van de stedelijke geografie inclusief urbane/rurale- en regionale studies en volkshuisvesting.

Als consultant binnen de afdeling Regions & Cities is Frank betrokken bij verschillende vraagstukken en onderzoek op het gebied van de woningmarkt, ruimtelijke gebiedsontwikkeling, beleidsvraagstukken en bij de maatschappelijke visitaties van woningcorporaties. Visitaties waarbij Frank betrokken is geweest omvatten onder andere Zeeuwend, Centrada en Wonen Zuid.

Kernwaarden waarover Frank beschikt zijn pro activiteit, enthousiasme, sociaalvaardigheid het hebben van een kritische blik en oplossingsgerichtheid.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Tabel B 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde documentatie	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Position paper</p> <p>Prestatieafspraken Leiderdorp 2017 t/m 2019</p> <p>Prestatieafspraken Zoeterwoude 2017 t/m 2019</p> <p>Prestatieafspraken 2020 – 2024</p> <p>Evaluatie prestatieafspraken Leiderdorp en Zoeterwoude 2018</p> <p>Evaluatie prestatieafspraken 2020</p> <p>Jaarverslagen 2017 t/m 2020</p> <p>Jaarverslag infographics 2018 t/m 2020</p> <p>Begrotingen en meerjarenbegroting 2017 t/m 2020</p> <p>Jaarplan 2019 en 2020</p> <p>Aedes Benchmark factsheets 2017 t/m 2020</p> <p>Beleidsplan 2013 – 2017</p> <p>Beleidsplan 2018 – 2022</p> <p>Koersplan 2020 – 2024</p> <p>Woonvisie Leiderdorp 2013</p> <p>Woonvisie Zoeterwoude 2015</p> <p>Portefeuillestrategie 2018 – 2027 en 2021-2030</p> <p>Huurbeleid 2016 t/m 2002</p> <p>Duurzaamheidsbeleid 2018</p> <p>Verkoopbeleid 2018</p> <p>Sociaal statuut 2016-2017</p> <p>Samenwerkingsovereenkomst Duurzaam delen Energie</p> <p>Samenwerkingsovereenkomst Huurder – Rijnhart Wonen</p> <p>Convenant voorkomen huisuitzettingen</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Samenwerkingsovereenkomst Duurzaam delen Energie</p> <p>Samenwerkingsovereenkomst Huurder – Rijnhart Wonen</p> <p>Jaarverslag Klachtencommissie 2017 t/m 2020</p> <p>Verslagen van overleg met belanghebbenden</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Begrotingen en meerjarenbegroting 2017 t/m 2020</p> <p>Jaarverslagen 2017 t/m 2020</p> <p>Aw oordeelsbrieven 2017 t/m 2020</p> <p>Aw toezichtsbrief 2020</p> <p>Beoordelingsbrieven WSW 2017 t/m 2020</p> <p>Treasurystatuut 2016</p> <p>Investeringsstatuut 2021</p> <p>Managementletters 2017 t/m 2020</p> <p>Reglement Financieel beleid en beheer Rijnhart Wonen 2017</p>
Governance van maatschappelijk presteren	<p>Jaarverslagen 2017 t/m 2020</p> <p>Jaarplannen 2019 en 2020</p> <p>Begrotingen en meerjarenbegroting 2017 t/m 2020</p> <p>Beleidsplan 2013 – 2017</p> <p>Beleidsplan 2018 – 2022</p> <p>Koersplan 2020 – 2024</p> <p>Portefeuillestrategie 2018 – 2027</p> <p>Portefeuillestrategie 2021 – 2030</p> <p>Zelfevaluaties RvC 2018 t/m 2020</p>

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Nieuwbouw</p> <p><i>Leiderdorp</i></p> <p>Rijnhart Wonen heeft gedurende de visitatieperiode de volgende nieuwbouwpogaven gekend in de gemeente Leiderdorp:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ROC locatie. Sloop-nieuwbouw tot 36 woningen • Locatie Buitenhof verkocht door de gemeente aan Rijnhart Wonen. • Bolderikkamp: 14 woningen • Brittenstein: 56 woningen • Bij de Zijl: 26 woningen • Amaliaplein: 21 woningen • Driemaster: 49 woningen (2021) • Pinksterbloem: sloop/nieuwbouw van 72 naar 100 – 120 woningen (planontwikkeling) <p>De gemeente Leiderdorp en Rijnhart Wonen zoeken daarnaast naar additionele locaties voor +/- 150 sociale huurwoningen minus de extra woningen aan de Pinksterbloem.</p> <p>Van de opgeleverde nieuwbouw heeft Rijnhart Wonen de opgave dat tenminste 70-75% betaalbaar wordt opgeleverd.</p> <p><i>Zoeterwoude</i></p> <p>Rijnhart Wonen heeft gedurende de visitatieperiode de volgende nieuwbouwpogaven gekend in de gemeente Zoeterwoude:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bloemenvelde: 27 woningen • Verde Vista: 70 woningen (planontwikkeling) 	<p>Rijnhart Wonen heeft nieuwbouw opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 18 woningen • 2018: 0 woningen • 2019: 0 woningen • 2020: 113 woningen <p>In 2018 is door Rijnhart Wonen gestart met de bouw van Brittenstein, de ROC-locatie en de ontwikkeling van Leiderdorp.</p> <p>In 2020 is opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwbouw Brittenstein: 56 appartementen • Nieuwbouw ROC-locatie: 36 appartementen • Nieuwbouw Amaliaplein Leiderdorp: 21 woningen <p>In 2020 is ook gestart met het nieuwbouwproject Driemaster Leiderdorp. De oplevering van 49 appartementen vindt plaats in 2021. In 2021 is gestart met de ontwikkeling van Bloemenvelde Zoeterwoude. In dit project worden eind 2021/begin 2022 27 woningen opgeleverd. De beoogde start van de bouw van 92 woningen aan de Pinksterbloem is in 2022.</p> <p>Daarnaast zijn in 2019 29 woningen aangekocht (Zijlstream) en toegevoegd aan de bestaande woningvoorraad.</p> <p>In 2020 zijn daarnaast kansenskaarten opgesteld door Rijnhart Wonen. Deze kansenskaarten bieden inzicht in potentiële locaties voor nieuwbouw in de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude.</p> <p>Rijnhart Wonen heeft voor een groot gedeelte invulling gegeven aan de nieuwbouwpogaven en is er in geslaagd woningen toe te voegen aan de voorraad voor de primaire doelgroepen. De nieuwbouwpogaven die niet gerealiseerd zijn worden daarnaast voornamelijk opgeleverd in 2021 en 2022. Vanwege deze inzet is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>Verkoop</p> <p>Ter verbetering van de portefeuille verkoopt Rijnhart Wonen woningen in het tempo van de ontwikkeling van nieuwbouwprojecten in Leiderdorp. Rijnhart Wonen geeft aan dat in de jaren 2017 – 2021 gemiddeld 15 – 30 woningen per jaar worden verkocht. Rijnhart Wonen heeft hierbij de volgende verkoopopgaven gekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 20 woningen • 2018: 15 – 20 woningen 	<p>Rijnhart Wonen heeft woningen verkocht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 24 woningen • 2018: 8 woningen • 2019: 28 woningen • 2020: 32 woningen <p>In 2020 is besloten om de verkoopvijver met ongeveer 25% te laten inkrimpen.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> • 2019: 40 woningen • 2020: 25 woningen 		
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Rijnhart Wonen ten aanzien van de beschikbaarheid aan woningen met een ruim voldoende. Rijnhart Wonen is er in de visitatieperiode in geslaagd om ongeveer 130 woningen aan de voorraad toe te voegen voor de primaire doelgroep en heeft daarnaast voor de komende jaren de nodige projecten in uitvoering of in de pijplijn. Rijnhart Wonen heeft daarnaast het verkoopprogramma laten inkrimpen en houdt bij de verkoop van woningen rekening met de eigen portefeuille, de nieuwbouwwontwikkeling en de ontwikkelingen in vraag en aanbod.		
Gemiddelde beoordeling		7,0

Thema 2: De doelgroepen en de woningtoewijzing

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Rijnhart Wonen heeft de opgave om bijzondere doelgroepen uit de regio te huisvesten op basis van de contingentenregeling. In samenwerking met de gemeenten en lokale zorginstaties wordt gestart in 2020 met het actieprogramma 'Weer Thuis'. Hierin worden vernieuwende woonvormen onderzocht voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. In het kader van het Convenant Maatschappelijke Opvang van de gemeenten in de Leidse regio worden nadere afspraken gemaakt.	in de regio Holland Rijnland vindt via de Contingentenregeling de directe toewijzing van bijzondere doelgroepen plaats. Rijnhart Wonen heeft woningen toegewezen: <ul style="list-style-type: none"> • 2017: - • 2018: 11 woningen • 2019: 11 woningen • 2020: 12 woningen Daarnaast heeft Rijnhart Wonen in 2019 in samenwerking met beide gemeenten en Zorginstantie Binnenvest deelgenomen aan de pilot 'Weer Thuis'. Vanuit deze driehoek samenwerking is de realisatie van een 'Friendswoning' tot stand gekomen. Vanwege het beschikbaar stellen van woningen voor bijzondere doelgroepen, het participeren in pilots en het zoeken naar creatieve woonvormen is een pluspunt toegekend.	7
Rijnhart Wonen heeft de opgave dat gedurende de visitatieperiode maximaal 20% van de vrijkomende woningen worden toegewezen aan bijzondere doelgroepen	Rijnhart Wonen heeft woningen toegewezen aan bijzondere doelgroepen <ul style="list-style-type: none"> • 2017: - • 2018: 18% • 2019: 18% • 2020: 10% Vanwege de jaarlijkse positieve afwijking op de opgave van maximaal 20% is door de visitatiecommissie een pluspunt toegekend.	7
Rijnhart Wonen heeft de opgave om statushouders op basis van de wettelijke taakstellingen van de gemeenten. Rijnhart Wonen heeft de opgave dat +/- 20% van de beschikbare woningen aan hen mag worden toegewezen.	Rijnhart Wonen heeft alle jaren aan de taakstelling voldaan. Eind 2020 was er in de gemeente Leiderdorp een voorstand van 3 gehuisveste statushouders en in de gemeente Zoeterwoude van 2 statushouders. Vanwege het volledig voldoen aan de taakstelling en het eindigen met een voorstand wordt een pluspunt toegekend.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Ten aanzien van statushouders kende de gemeente Leiderdorp de volgende taakstelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 36 statushouders • 2018: 39 statushouders • 2019: 23 statushouders • 2020: 19 statushouders <p>Ten aanzien van statushouders kende de gemeente Zoeterwoude de volgende taakstelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 12 statushouders • 2018: 13 statushouders • 2019: 6 statushouders • 2020: 7 statushouders 		
<p>Rijnhart Wonen heeft in het werkgebied de opgave om lokaal maatwerk toe te passen en maximaal 10 senioren voorrang te geven op een woning en verder aandacht te besteden aan de kansen voor starters.</p> <p>Vanaf 2020 wordt hieraan toegevoegd dat het aantal woningen waarbij lokaal maatwerk kan worden ingezet maximaal 25% van het gemiddeld aantal sociale verhueringen per jaar bedraagt.</p>	<p>Om de slaagkans van specifieke doelgroepen te vergroten, zet Rijnhart Wonen jaarlijks in op 'lokaal maatwerk'. Daarmee krijgt een doelgroep, die dat op dat moment het hardst nodig heeft, voorrang op een woning. Samen met de gemeenten en huurdersorganisatie wordt jaarlijks bepaald voor welke doelgroep lokaal maatwerk noodzakelijk is. De inzet van het lokaal maatwerk vanaf 2018 is gericht op starters, senioren, lokale doorstroom en passende woning door directe bemiddeling. Dit strookt met de woonvisie van beide gemeenten, het beleid van Rijnhart Wonen en de inbreng van de huurdersorganisatie.</p> <p>In 2017 heeft Rijnhart Wonen in de gemeente Leiderdorp totaal 26 woningen met lokaal maatwerk verhuurt. Hiervan zijn 7 woningen aan starters verhuurd, 9 woningen aan doorstromers, 8 woningen aan senioren en 2 op basis van directe bemiddeling. In de gemeente Zoeterwoude is het lokaal maatwerk ingezet op de nieuwbouw van Verde Vista.</p> <p>In 2018 was er ruimte om 24 woningen toegewezen waarbij lokaal maatwerk is ingezet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen de categorie 'starters een eigen huis' hebben 5 starters een woning toegewezen gekregen; • Binnen de categorie: 'senioren uit een eengezinswoning' zijn 10 verhueringen gerealiseerd. Dit was een gezamenlijke doelstelling in beide gemeenten om lokale senioren een kans te geven om te verhuizen naar een geschikte nultredenwoning. • Binnen de categorie: 'bevorderen betaalbare woonlasten' is er eenmaal een nieuwe woning verhuurd. • Binnen de categorie 'bevorderen lokale doorstroom' zijn er 8 woningen verhuurd. 3 woningen zijn 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>verhuurd aan grotere gezinnen en de 5 overige zijn verhuurd aan huurders die naar een beter passende woning zijn verhuisd.</p> <p>In 2019 heeft Rijnhart Wonen 42 keer het lokaal maatwerk ingezet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13 keer voor starters • 13 keer voor senioren • 12 keer voor doorstroom gezinnen • 4 keer door directe bemiddeling <p>Rijnhart Wonen meldt daarnaast huurders aan bij hulpverlenende instanties via het meldpunt Zorg & Overlast. Dit gaat om huurders waar zorgen over zijn vanwege bijvoorbeeld vervuiling of psychische problemen. In 2018 waren er 18 huishoudens aangemeld en in 2019 21.</p>	
<p>Rijnhart Wonen, de gemeenten en De Huurderij hebben de gezamenlijke opgave om de doorstroom in beide gemeenten te bevorderen.</p> <p>In 2019 heeft Rijnhart Wonen met beide gemeenten de resultaten van de ingezette doorstroommakelaar geëvalueerd en is besloten dit te continueren.</p>	<p>Rijnhart Wonen heeft invulling gegeven aan de opgave door de doorstroom te bevorderen aan de hand van het bieden van lokaal maatwerk (zie bovenstaande opgave).</p> <p>In 2018 is daarnaast een doorstroommakelaar ingezet door Rijnhart Wonen. In 2018 zijn er 84 gesprekken met senioren geweest. Door de persoonlijke benadering en de inzet van de makelaar zijn er in 2018 13 eengezinswoningen en 11 appartementen vrijgekomen. In 2019 heeft Rijnhart Wonen met beide gemeenten de resultaten van de ingezette doorstroommakelaar geëvalueerd en is besloten dit te continueren. In 2020 is gestopt met de doorstroommakelaar, doordat het is opgegaan in het reguliere verhuurproces.</p> <p>In 2019 heeft het lokale maatwerk ten aanzien van doorstroming ervoor gezorgd dat in Leiderdorp er 3 eengezinswoningen zijn vrijgekomen en 11 appartementen. Daarnaast zijn er woningen vrijgekomen voor de verkoop of sloop.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Rijnhart Wonen ten aanzien van de doelgroepen in het werkgebied met een ruim voldoende. Rijnhart Wonen heeft aangetoond zich te willen inzetten voor de (kwetsbare) doelgroepen in het werkgebied. Zo zijn diverse woningen beschikbaar gesteld, wordt gezocht naar creatieve woonvormen en wordt intensief samengewerkt met diverse partijen. Aan de hand van lokaal maatwerk weet Rijnhart Wonen daarnaast verschillende doelgroepen passend te ondersteunen en/ of te huisvesten. Daarnaast zet de corporatie zich in om doorstroming in het werkgebied te bevorderen en is aan de taakstelling aangaande statushouders voldaan.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 3: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Rijnhart Wonen heeft de opgave om 100% van de sociale huurwoningen toe te wijzen aan lage en middeninkomens.	<p>Rijnhart Wonen heeft in 2018 van de 134 nieuwe toewijzingen 100% passend toegewezen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11 aan speciale doelgroepen • 73 in de reguliere verhuur • 10 aan statushouders • 25 aan urgenten • 15 overloop naar 2019 <p>Rijnhart Wonen heeft in 2019 van de 112 nieuwe toewijzingen 100% passend toegewezen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11 aan speciale doelgroepen • 94 in de reguliere verhuur • 7 aan statushouders <p>Rijnhart Wonen heeft ook in 2020 voor 100% passend toegewezen.</p> <p>Vanwege het volledig invulling geven van de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>De woningen van Rijnhart Wonen die bestemd zijn voor verhuur zijn sinds 2018 gelabeld voor verschillende soorten inkomensgroepen. In 2018 is Rijnhart Wonen namelijk gestart met de pilot van het tweeprijzenbeleid, als voorgeschreven in de prestatieafspraken. Dit beleid houdt in dat het inkomen van de nieuwe huurder de hoogte van de huurprijs van de woning bepaald. Alle woningzoekenden met een inkomen tot de huurtoeslaggrens kunnen reageren op een woning.</p> <p>Door het tweeprijzenbeleid is de woningvoorraad van Rijnhart Wonen als volgt ingedeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60% van de woningen is gelabeld voor huishoudens met recht op huurtoeslag (categorie A); • 20% van de woningen is gelabeld voor huishoudens zonder recht op huurtoeslag (categorie C); • 20% van de woningen kent een tweeprijzenbeleid (categorie B). Beide inkomensgroepen komen voor deze woningen in aanmerking. De woningzoekende met de langste inschrijfduur komt hiervoor in aanmerking. <p>Bij verhuring aan huishoudens met recht op huurtoeslag worden de woningen uit categorie B extra afgetopt als dat nodig is om de woning passend te kunnen toewijzen.</p>	<p>In 2018 zijn er 18 woningen in de categorie B vrijgekomen. Daarvan zijn vier woningen verhuurd aan huishoudens zonder recht op huurtoeslag (categorie C) en 14 woningen aan huurders met recht op huurtoeslag (categorie A). De uitkomst van het tweeprijzenbeleid is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 67% van de woningen is toegewezen binnen categorie A; • 33% van de woningen is toegewezen binnen categorie C <p>In 2019 zijn er 12 woningen in de categorie B vrijgekomen. Daarvan zijn 5 woningen verhuurd aan huishoudens zonder recht op huurtoeslag (categorie C) en 7 woningen aan huurders met recht op huurtoeslag (categorie A). De uitkomst van het tweeprijzenbeleid is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 58% van de woningen is toegewezen binnen categorie A; • 42% van de woningen is toegewezen binnen categorie C <p>Voor 2020 zijn de gegevens niet beschikbaar. De pilot is volgens Rijnhart Wonen naar tevredenheid verlopen.</p> <p>Rijnhart heeft invulling gegeven aan het tweeprijzenbeleid en heeft deze in de visitatieperiode toegepast. Vanwege de aandacht die de corporatie besteed aan de betalingsmogelijkheden van haar</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Rijnhart Wonen heeft de opgave om van 2017 tot en met 2019 een gemiddeld inflatievolgende huurverhoging +0,5% jaarlijks door te voeren. Hier is in 2020 vanaf gestapt. Vanaf dat moment wordt het Sociaal Huurakkoord nageleefd.</p> <p>Rijnhart Wonen past de huurverhoging daarnaast inkomensafhankelijk toe. Deze wordt alleen toegepast bij woningen boven de aftoppingsgrens.</p>	<p>doelgroep en de creatieve aanpak worden twee pluspunten toegekend.</p> <p>Rijnhart Wonen heeft gedurende de visitatieperiode de volgende huurverhogingen doorgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 1,37% (inclusief IAH) • 2018: 1,84% (inclusief IAH) • 2019: 2,35% (inclusief IAH) • 2020: 2,70% (inclusief IAH) <p>In 2018 heeft Rijnhart Wonen gekozen voor een huurverhoging die afhangt van het verschil tussen de streefhuur en de werkelijke huur. De percentages verschillen daardoor van 0% tot 3,9%. Het hoogste percentage gold voor woningen met een huurprijs onder 60% van de maximale huur volgens het woningwaarderingstelsel. In 2019 koos ervoor om voor alle huurders met een inkomen tot de inkomensgrens een huurverhoging door te voeren van maximaal 2,4%. De inkomens boven de inkomensgrens hebben een extra verhoging gekregen tot 5,6%. Rijnhart Wonen volgt hierbij het Rijksbeleid rondom inkomensafhankelijke huurverhoging.</p> <p>Rijnhart Wonen biedt daarnaast maatwerk ten aanzien van de huurverhoging. Zo zijn in 2018 7 verzoeken ingediend voor huurverlaging. Dit betrof wijzigingen in een gezinssituatie. Alle verzoeken zijn toegekend. In 2019 zijn in dat kader 25 verzoeken ingediend. Hiervan zijn 19 verzoeken toegekend.</p> <p>Daarnaast krijgen huurders die in een te dure woning wonen de mogelijkheid om met voorrang te verhuizen naar een goedkopere woning. Ook zoekt de corporatie de samenwerking met SHBS om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen. In 2020 blijft Rijnhart Wonen het leveren van maatwerk voorzetten en worden regels voor huurbevrozing en verlaging nader uitgewerkt in het huurbeleid.</p> <p>Rijnhart Wonen heeft invulling gegeven aan de opgaven betreffende de huurverhoging en het huurbeleid. Vanwege de positieve afwijking op de opgave en de aandacht voor maatwerk met betrekking tot de huurprijs wordt een pluspunt toegekend.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Rijnhart Wonen werkt samen met de gemeente Leiderdorp, maatschappelijke partijen en woningcorporaties aan het realiseren van een sluitende aanpak voor het terugdringen en voorkomen van huurachterstanden en huisuitzettingen als gevolg van problematische schulden van inwoners van Leiderdorp. Afspraken zijn vastgelegd in het Convenant Snelle Hulp van Bij Schulden.</p> <p>De gemeente Zoeterwoude kent de pilot 'vroegsignalering schulden' die eveneens gericht is op het terugdringen en voorkomen van huurachterstanden. Zoeterwoude maakt gebruik van vrijwilligers van Schuldhulpmaatje.</p> <p>Rijnhart Wonen heeft de overkoepelende opgave om, conform het Convenant Voorkomen Huisuitzettingen bij Huurschuld, te streven naar 0 huisuitzettingen door huurschuld. Rijnhart Wonen heeft daarnaast de opgave om vanaf 2018 de huurachterstand maximaal 0,40% te laten bedragen.</p>	<p>In 2018 is Rijnhart Wonen met de gemeente Leiderdorp gestart met het Convenant Snelle Hulp bij Schulden (SHBS). Het project is opgestart om in een beginstadium betalingsproblemen te signaleren en eventuele ontruimingen te voorkomen. Bij het convenant zijn veel partijen aangesloten waaronder ook de Nuon en Zorg en Zekerheid.</p> <p>In 2018 zijn 35 huishoudens aangemeld bij SHBS. Alle huurders werden bezocht door een team van SHBS. Opgedane input wordt vervolgens teruggekoppeld naar Rijnhart Wonen. In 2019 hebben 87 huishoudens zich bij SHBS gemeld. Veel huishoudens worden doorverwezen naar hulpverlenende instanties en waren bereid deze hulp te accepteren.</p> <p>Rijnhart Wonen heeft gedurende de visitatieperiode volgende hoeveelheden woningen moeten ontruimen wegens huurschuld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 3 ontruimingen • 2018: 1 vrije sector woningen ontruimd • 2019: 0 ontruimingen • 2020: 0 ontruimingen <p>Rijnhart Wonen kende gedurende de visitatieperiode de volgende huurachterstand:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 0,44% • 2018: 0,30% • 2019: 0,23% • 2020: 0,26% 	8
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Rijnhart Wonen ten aanzien van de betaalbaarheid als goed. Rijnhart Wonen houdt in haar beleid sterk rekening met de draagkracht van haar (toekomstige) huurders en voert een tweeprijzenbeleid, waarbij het inkomen van de huurder de huurprijs van de nieuwe woning bepaald. Rijnhart Wonen biedt daarnaast maatwerk aan ten aanzien van de huurprijs en faciliteert in bepaalde gevallen huurverlaging. Daarnaast zet de corporatie zich in tegen betalingsachterstanden, wordt intensief samengewerkt met diverse partijen en in de huurachterstand gedaald.</p>		
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		7,5

Thema 4: De duurzaamheid van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><i>Energie-index</i></p> <p>Rijnhart Wonen heeft een investeringsprogramma vastgesteld tot 2025. Hierin in onder meer vastgesteld dat Rijnhart Wonen eind 2020 gemiddeld een label B wil behalen. De doelstellingen van dit programma zijn opgenomen in het duurzaamheidsbeleid.</p>	<p>De gemiddelde energie-index van de woningvoorraad betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: - • 2018: 1,49 • 2019: 1,41 • 2020: 1,36 <p>Rijnhart Wonen heeft invulling gegeven aan de opgave en heeft eind 2020 een gemiddeld energielabel B behaald. Vanwege de positieve afwijking wordt een pluspunt toegekend.</p>	7
<p><i>Energetische maatregelen</i></p> <p>Rijnhart Wonen voert hiervoor energetische verbeteringen uit in de woningvoorraad, waarbij het uitgangspunt is dat huurders er na deze maatregelen er in hun totale woonlasten niet op achteruit gaan.</p> <p>Rijnhart Wonen kende in 2017 de opgave om zonnepanelen te plaatsen op: de Entree, Nieuwbouw Vlechtbaan, Hoogmadeseweg, Bloemendaalseweg, S. Ouwkerkstraat, Klaprooskamp. In 2020 doet Rijnhart Wonen huurders van eengezinswoningen (175 in Leiderdorp en 100 in Zoeterwoude) een aanbod om tegen een maandelijks vergoeding zonnepanelen op de woning te laten plaatsen.</p> <p>Rijnhart Wonen realiseert in 2020 een plan voor energetische verbetering van de flat aan de Kerklaan/ Ambachtsherenweg van minimaal 3 labelstappen.</p>	<p>Om invulling te geven aan de opgave heeft Rijnhart Wonen gedurende de visitatieperiode geïnvesteerd in de verduurzaming van het woningbezit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op zes verschillende complexen zijn in totaal 1.015 zonnepanelen geplaatst. • Het project bespaartest en overstapservice is afgerond. Er zijn hierbij van de 3.574 woningen er 2.618 bezocht, waarbij 26,1% de bespaartest heeft afgenomen. • Alle huurders van Rijnhart Wonen zijn geïnformeerd over energie besparende maatregelen • Het project vervangen verwarmingssystemen Klaprooskamp is gestart. • Diverse open verbrandingstoestellen zijn vervangen voor HR combiketels. • In 2019 zijn 622 zonnepanelen geïnstalleerd op 154 woningen. • In 2020 zijn 1594 zonnepanelen geïnstalleerd op 228 woningen. • In 2019 is een start gemaakt met de oprichting van de energiecoöperatie Delen Duurzame Energie Rijnhart Wonen. Door dit project wordt het delen van duurzame energie mogelijk gemaakt door het plaatsen van zonnepanelen op de daken van hoogbouw. Dit project is in 2020 verder uitgerold en in september is de eerste collectieve zonnestroominstallatie opgeleverd op het dak van de flat aan de Langendijkdreef in Leiderdorp • De nieuwbouw in de visitatieperiode is deels aardgasloos, maar in elk geval met energielabel A opgeleverd. <p>In 2018 heeft Rijnhart Wonen 133 woningen gerenoveerd en energetisch verbeterd. In 2019 heeft Rijnhart Wonen dit voor 399 woningen uitgevoerd. In 2020 zijn er 56 woningen energetisch verbeterd in combinatie met planmatig onderhoud.</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>In 2019 heeft Rijnhart Wonen als pilot project voor 27 woningen in Zoeterwoude in samenwerking met de gemeente zonnepanelen geplaatst in combinatie met hybride warmtepompen. Dit project werd mede mogelijk gemaakt dankzij subsidie van de gemeente Zoeterwoude en de Provincie Zuid-Holland. Rijnhart Wonen ondersteunt daarnaast in de gemeente Leiderdorp het traject 'Oranjewijk van het gas af'.</p> <p>Rijnhart Wonen heeft volledig invulling gegeven aan opgaven om energetische maatregelen door te voeren in de woningvoorraad en heeft hierbij de gemiddelde energie-index laten dalen. Rijnhart Wonen heeft de woningvoorraad gerenoveerd, nieuwbouw energiezuinig opgeleverd, een energiecoöperatie opgericht en initiatieven gefaciliteerd. Voor deze inzet zijn twee pluspunten toegekend.</p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Rijnhart Wonen ten aanzien van de duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad als goed. Rijnhart Wonen heeft zich in de visitatieperiode sterk ingezet om de woningvoorraad te verduurzamen. Hierbij heeft de corporatie diverse energetische maatregelen in de woningvoorraad doorgevoerd en toegepast en heeft het de gemiddelde energie-index laten dalen. Rijnhart Wonen heeft de woningvoorraad onder meer gerenoveerd, nieuwbouw energiezuinig opgeleverd, een energiecoöperatie opgericht en initiatieven gefaciliteerd. Voor deze inzet zijn twee pluspunten toegekend.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Rijnhart Wonen heeft gedurende de visitatieperiode de opgave gekend om de leefbaarheid in de wijken en buurten, waar nodig, te verbeteren.</p> <p>Rijnhart Wonen heeft vanaf 2020 de opgave om vanuit de prestatieafspraken en de uitvoeringsagenda 'Positieve Gezondheid' te werken aan het verbeteren van de leefbaarheid. Het concept 'positieve gezondheid' is verdeeld over zes dimensies:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meedoen 2. Mentaal welbevinden 3. Dagelijks functioneren 4. Kwaliteit van leven 5. Optimale lichaamsfuncties 6. Zingeving. 	<p>Om invulling te geven aan de opgave heeft Rijnhart Wonen aandacht voor schoonmaak, tuinonderhoud en verlichting in meerdere complexen in het verdere werkgebied. Naast kleine schoonmaakwerkzaamheden, ongediertebestrijding en tuinonderhoud heeft Rijnhart Wonen gedurende de visitatieperiode de volgende activiteiten uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vervangen van armaturen en Ledverlichting • Diverse opruimacties • Groot schoonmaakproject Zuidhof (dakkapellen en gevelplaten); • Camera's vervangen/ plaatsen op diverse locaties • Opknappen van diverse entrees; • Plaatsen automatische deurdrangers seniorencomplexen Bloemendaalseweg; • Plaatsen fietsbeugels Klaprooskamp en Gaarmeesterstraat 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> • Straatwerk plaatsen en/ of opknappen op diverse locaties; • Sierpalen plaatsen bij Titus Brandsmastraat; • Opknappen van voortuinen bij Johan Frisostraat • Diverse groen- en tuinprojecten. • De gemeenten en Rijnhart wonen zetten waar nodig actief buurtbemiddeling in, zodat bewoners prettig en veilig kunnen wonen. • Vanuit 'positieve gezondheid' zetten de gemeenten en Rijnhart wonen zich in om gemengde woonvormen te creëren via transformatie van bestaande gebouwen en via nieuwbouwprojecten. <p>Rijnhart Wonen heeft hiervoor telkens het jaarlijkse budget benut.</p> <p>Rijnhart Wonen heeft gedurende de invulling op passende wijze invulling gegeven aan de leefbaarheidsvraagstukken en heeft diverse activiteiten opgezet en/ of gefaciliteerd. Daarnaast is in 2020 een nieuwe uitvoeringsagenda opgezet waarin aan positieve gezondheid wordt gewerkt. Voor deze inzet zijn twee pluspunten toegekend.</p>	
<p>Rijnhart Wonen heeft de opgave om de gezamenlijke pilot 'bijdrage levensloopgeschied' Pinksterbloemlaan gebouw en Madeliefpad Zoeterwoude in 2020 uit te voeren.</p>	<p>Bij het Madeliefpad is, met inachtneming van de coronamaatregelen, de pilot "bijdrage levensloopgeschied" gestart en begin november 2020 afgerond. De Pinksterbloemlaan is nog niet gestart. Het levensloopbestendig maken van deze locatie maakt deel uit van een breder aanbod dat ook voor appartementencomplexen van Verenigingen van Eigenaars gaat gelden. De inventarisatie van mogelijke aanpassingen bij alle appartementencomplexen die voldoen aan de opgestelde voorwaarden is eind 2020 afgerond. Uitvoering van de werkzaamheden vindt plaats in 2021.</p>	7
<p>De gemeenten en Rijnhart Wonen hebben de opgave om vanaf 2020 de fysieke ontmoetingsruimten te behouden en nieuwe ontmoetingsruimten te creëren voor diverse doelgroepen, zodat bewoners kunnen blijven meedoen in de samenleving.</p>	<p>Om invulling te geven aan deze opgave zijn de huidige ontmoetingsruimten behouden. Dit betreft De Hoeksteen (Houtschans Leiderdorp), De Ommedijk (Leiderdorp) en gemeenschappelijke ruimten in diverse wooncomplexen (bijvoorbeeld Atriums). Er zijn gedurende de visitatieperiode geen nieuwe ontmoetingsruimten gecreëerd. Dit heeft voor 2021 echter wel de aandacht van Rijnhart Wonen.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Rijnhart Wonen moderniseert in 2020 huurdersparticipatie en bouwt samen met de Huurderij verder aan de Denktank. Ambitie is om gezamenlijk de huurders bij het beleid te betrekken, zodat van elkaar geleerd kan worden.	De Denktank is in 2020 meerdere malen bijeengekomen. Besproken thema's zijn o.a. "huurders als ambassadeurs in de wijk" en "zorgen over geld? Praat erover". Rijnhart Wonen heeft daarnaast eind 2020 een woonbelevingsonderzoek uitgevoerd. Vanwege het feit dat Rijnhart Wonen volledig invulling heeft gegeven aan de opgave en er een woonbelevingsonderzoek uit is voortgekomen is een pluspunt toegekend.	7
Beoordeling visitatiecommissie		
De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Rijnhart Wonen ten aanzien van de leefbaarheid in het werkgebied als ruim voldoende. Rijnhart Wonen heeft in het werkgebied de afgelopen jaren diverse sociale en fysiek activiteiten ondernomen en/ of gefaciliteerd ten behoeve van de leefbaarheid. Daarnaast is ten aanzien van positieve gezondheid een nieuw beleid opgezet, zijn woningen levenslooppeschikt gemaakt en zijn ontmoetingsruimten voor huurders behouden.		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas